

Buatlah kuesioner tentang kepuasan konsumen produk otomotif (mobil)

# KEPUASAN PELANGGAN ADALAH TUJUAN PELAYANAN SHOWROOM KAMI

TERIMA KASIH atas kepercayaan Bapak / Ibu (Sahabat Daihatsu) kepada kami dengan memilih Daihatsu sebagai kendaraan Bapak / Ibu

Untuk memastikan pelayanan kami, akan dilakukan survey kepuasan pelanggan sebagai berikut :



### SURVEY MELALUI TELEPON

Dilakukan oleh kantor pusat Daihatsu paling lambat satu minggu setelah selesai pengiriman kendaraan



### SURVEY WAWANCARA atau ONLINE

Dilakukan oleh lembaga survey independen dengan metode tatap muka atau online

kami mohon kesediaan Bapak / Ibu meluangkan waktu memberikan pendahuluan nilai kepuasan

Nama Customer : \_\_\_\_\_ Nama Wiraniaga / Outlet : \_\_\_\_\_  
 Telp Customer : \_\_\_\_\_ Tanggal Delivery : \_\_\_\_\_

(Berilah tanda x pada kolom)  
 8 KURANG PUAS      9 PUAS      10 SANGAT PUAS

PERTANYAAN		8	9	10
		KURANG PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
<b>SAAT MEMULAI MEMBELI KENDARAAN</b>				
1	Kemudahan mencari informasi terkait Daihatsu, seperti : Brosur/ Internet/ Dealer.		✓	
2	Penjelasan wiraniaga.		✓	
<b>FASILITAS OUTLET</b>				
3	Kepuasan terkait fasilitas dealer Daihatsu, seperti : Kenyamanan, lingkungan dealer, showroom, lobby, toilet, dll.		✓	
<b>PROSES TRANSAKSI &amp; ADMINISTRASI</b>				
4	Kemudahan Anda dan dealer mencapai kesepakatan untuk transaksi final.		✓	
5	Kepuasan terkait proses administrasi pembayaran, baik tunai ataupun kredit yang di alami.		✓	
<b>SALESMAN</b>				
6	Kepuasan terhadap pelayanan sales secara keseluruhan, seperti : janji, pengetahuan, penjelasan, dll.		✓	
7	Kesopanan dan keramahan salesman.		✓	
<b>WAKTU PENGIRIMAN</b>				
8	Tingkat Responsif Salesman saat update mengenai status pengiriman kendaraan Anda.		✓	
9	Keepatan waktu penyerahan kendaraan yang dijanjikan.		✓	
<b>PROSES PENGIRIMAN</b>				
10	Kondisi kendaraan saat proses serah terima.		✓	
11	Kemampuan menjawab pertanyaan saat proses pengiriman kendaraan.		✓	
12	Apakah pada saat pengiriman diadakan foto bersama dengan mobil baru.		✓	
13	Apakah Bapak/Ibu dihubungi oleh staff kami setelah pengiriman kendaraan.		✓	
<b>PELAYANAN KESELURUHAN</b>				
14	Secara keseluruhan, Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap pelayanan DAIHATSU.			

TTD Customer,

## SALAM SAHABAT

TTD Wiraniaga,

TTD Supervisor,

TTD Kacab,

( )

( )

( )

Nama : Amelia Purnama  
NIM : 202510039

Tugas 4 Membuat kuisisioner kepuasan pelanggan otomotif ( mobil )

Jawaban :

**KUISISIONER KEPUASAN PELANGGAN  
CV. MOBIL BERKARYA**

Nama Customer :  
Pekerjaan :  
Produk yang digunakan :  
Tanggal Pembelian :

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1.	Apakah harga cukup terjangkau				
2	Apakah produk yang dibeli sesuai dengan keinginan				
3	Apakah pelayanan pegawai kami sesuai dengan kaedah sebagai pelayan customer				
4	Apakah fasilitas yang tersedia dapat membantu				
5	Apakah kondisi barang yang dibeli sesuai dengan spesifikasi				

Keterangan

:

1 = Kurang baik

2 = Cukup Baik

3 = Baik

4 = Sangat Baik

Tanda Tangan

( )

**NAMA : ANGGA WIRANATA**  
**NIM : 202510043**  
**M.KULIAH : EKONOMI MANAGERIAL**

**TUGAS 4**

**KUESIONER KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK OTOMOTIF (MOBIL)  
 MOBIL X**

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa puas terhadap kemudahan di dalam mendapatkan / melakukan pembayaran pada saat saya membeli mobil X				
2	Saya merasa puas terhadap hadiah atau bonus yang diberikan kepada pelanggan mobil X				
3	Saya merasa puas terhadap kinerja produk mobil X yang memiliki kualitas produk yang baik				
4	Saya membeli produk merchandise / accessories mobil X karena desainnya menarik				
5	Saya membeli produk mobil X karena sangat inovatif				
6	Saya menyarankan dealer mobil X sebagai salah satu tempat tujuan pembelian mobil kepada teman saya				
7	Saya menyarankan untuk menggunakan sparparts asli mobil X kepada teman-teman saya				
8	Saya menyarankan kepada teman--teman saya untuk membeli produk mobil X setelah pemakaian adanya perubahan di mobil X dari mobil sebelumnya				
9	Produk mobil X sesuai dengan apa yang saya harapkan selama ini				

**Petunjuk Penggunaan Kuesioner**

1. Kuesioner ini semata - mata digunakan untuk kebutuhan akademis/penelitian, mohon dijawab dengan jujur. Kerahasiaan jawaban akan dijaga sepenuhnya oleh peneliti.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Anda.
3. Adapun makna dari tanda tersebut adalah sebagai berikut:

STS: Sangat Tidak Setuju (1)

TS : Tidak Setuju (2)

S : Setuju (3)

SS : Sangat Setuju (4)

4. Terimakasih atas waktu dan partisipasinya

Nama : FENI YUNIKA  
NIM : 202510032

Buatlah kuesioner tentang kepuasan konsumen produk otomotif (mobil)

Jawaban

**Petunjuk Penggunaan Kuesioner**

1. Kuesioner ini semata - mata digunakan untuk kebutuhan mengetahui kepuasan pelanggan, mohon dijawab dengan jujur. Kerahasiaan jawaban akan dijaga sepenuhnya oleh peneliti.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Anda.
3. Adapun makna dari tanda  
TS : Tidak Setuju  
S : Setuju  
SS : Sangat Setuju
4. Terimakasih atas waktu dan partisipasinya.

**Data Responden**

Silahkan beri tanda ceklis (v) untuk jawaban yang sesuai

1. jenis kelamin :

Laki - laki

perempuan

2. Usia :

20 Tahun - 25 Tahun       > 40

26 Tahun - 30 Tahun

31 Tahun - 40 Tahun

3. Pekerjaan saat ini :

Pegawai Negeri

Wiraswasta

Karyawan Swasta

Mahasiswa

Lain – lain :.....

4. Berapa penghasilan anda dalam sebulan :

Rp. 2.500.000 - 4. 000.000

Rp. 6.000.001 - 8.000.000

Rp. 4.000.001 - 6. 000.000

> 8.000.000

5. Sudah berapa lama anda menggunakan mobil Toyota

1 - 2 Tahun

>2

Terima kasih atas data dari yang anda berikan, untuk pertanyaan selanjutnya akan dikenakan bobot nilai sebagai berikut :

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Setuju (S)	3
4	Sangat Setuju (SS)	4

No	Pernyataan	1	2	3	4
1	Harga mobil toyota Avanza sangat terjangkau				
2	Harga mobil toyota Avanza sesuai dengan kualitas produk yang diterima				
3	Produk mobil Toyota avanza lebih irit BBM dibandingkan mobil merek lainnya				
4	Saya menggunakan mobil Toyota Avanza karena sangat membantu pekerjaan saya tidak rewel pada saat dipakai				
5	Kualitas yang ditawarkan mobil toyota Avanza kepada pelanggan lebih baik dari merek lain				
6	Saya merasa bangga memakai merek mobil Toyota Avanza karena desain produk mobil toyota Avanza mengikuti gaya tren yang berada di masyarakat				
7	Saya merasa puas terhadap kemudahan didalam mendapatkan / melakukan pembayaran pada saat saya membeli mobil Toyota Avanza				
8	Saya menyarankan dealer toyota sebagai salah satu tempat tujuan pembelian sepeda mobil kepada teman saya				

Nama : M Kukuh Dharma Utama  
Prodi : MM1A1  
NIM : 202510040  
MK : Managemen Pemasaran

### Contoh kuesioner tentang kepuasan konsumen produk Mobil Honda

#### Petunjuk Penggunaan Kuesioner

1. Kuesioner ini semata - mata digunakan untuk kebutuhan akademis/penelitian, mohon dijawab dengan jujur. Kerahasiaan jawaban akan dijaga sepenuhnya oleh peneliti.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Anda.
3. Adapun makna dari tanda tersebut adalah sebagai berikut:

STS: Sangat Tidak Setuju (1)

TS : Tidak Setuju (2)

S : Setuju (3)

SS : Sangat Setuju (4)

4. Terimakasih atas waktu dan partisipasinya.

#### Data Responden

Silahkan beri tanda ceklis (√) untuk jawaban yang sesuai.

1. Jenis Kelamin:

Laki - laki

Perempuan

2. Usia:

20 Tahun - 25 Tahun

> 41 Tahun

26 Tahun - 30 Tahun

31 Tahun - 40 Tahun

3. Pekerjaan saat ini:

Pegawai Negeri

Wiraswasta

Karyawan Swasta

Mahasiswa

Lain – lain :.....

4. Berapa penghasilan anda dalam sebulan

Rp. 2.500.000 - 4. 000.000       Rp. 4.000.001 - 6. 000.000

Rp. 6.000.001 - 8.000.000       Rp> 8.000.000

5. Sudah berapa lama anda menggunakan mobilHonda Jazz1 - 2

Tahun                       5 - 6 Tahun

3 - 4 Tahun

Terima kasih atas data dari yang anda berikan, untuk pertanyaan selanjutnya akan dikenakan bobot nilai sebagai berikut :

No	Pernyataan	Skors
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Setuju (S)	3
4.	Sangat Setuju (SS)	4

Berikan tanda (✓) pada setiap jawaban yang anda pilih di kolom yang sudah tersedia

No.	Pernyataan	1	2	3	4
<b>HARGA</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1.	Harga mobil Honda Jazz RS sangat terjangkau				
2.	Harga mobil Honda Jazz RS sesuai dengan kualitas produk yang diterima				
3.	Harga mobil Honda Jazz RS bersaing dengan produk merek lain				
4.	Harga mobil Honda Jazz RS sesuai dengan manfaat yang diterima pelanggan				
<b>KUALITAS PRODUK</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
5.	Saya menggunakan mobil Honda Jazz RS karena sangat membantu pekerjaan saya tidak rewel pada saat dipakai				
6.	Produk mobil Honda Jazz RS mempunyai kualitas material komponen yang berkualitas sesuai dengan keinginan pelanggan.				
7.	Saya membeli produk mobil Honda Jazz RS karena keamanan ( <i>safety</i> ) nyaman saat digunakan				
8.	Produk mobil Honda Jazz RS lebih irit BBM dibandingkan mobil merek lainnya				
9.	Produk mobil Honda Jazz RS tetap membandel meskipun sudah lama saya gunakan				
10.	Spare parts yang digunakan mobil Honda Jazz RS dapat bertahan lama				

11.	Mobil Honda Jazz RS mempunyai fitur – fitur pendukung guna mempermudah dalam proses berkendara				
12.	Kualitas mobil Honda Jazz RS sesuai dengan standar - standar produk				
13.	Mobil Honda Jazz RS memiliki ketahanan mesin yang awet				
14.	Produk mobil Honda Jazz RS mudah diperbaiki				
15.	Produk mobil Honda Jazz RS memiliki desain sporty				
16.	Tampilan produk warna/striping mobil Honda Jazz RS yang menarik				
17.	Saya membeli produk mobil Honda Jazz RS karena harga yang sesuai dengan kualitas barangnya sehingga saya mudah untuk menjual kembali kepada orang lain				
18.	Kualitas yang ditawarkan mobil Honda Jazz RS kepada pelanggan lebih baik dari merek lain				
<b>EMOSIONAL</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
19.	Saya merasa bahagia pelayanan yang diberikan dealer Honda sopan ramah sebelum atau sesudah membeli produk Mobil Honda Jazz RS				
20.	Saya tertarik pada merek Honda menjadi pilihan utama saat membeli mobil Honda Jazz RS				
21.	Saya merasa bangga memakai merek mobil Honda karena desain produk mobil Honda Jazz RS mengikuti gaya tren yang berada di masyarakat				

KEPUASAN PELANGGAN		STS	TS	S	SS
22.	Saya merasa puas terhadap kemudahan didalam mendapatkan / melakukan pembayaran pada saat saya membeli mobil Honda Jazz RS				
23.	Saya merasa puas terhadap hadiah atau bonus yang diberikan kepada pelanggan mobil Honda Jazz RS				
24.	Saya merasa puas terhadap kinerja produk mobil Honda Jazz RS yang memiliki kualitas produk yang baik				
25.	Saya membeli produk marchandise / accessories mobil Honda Jazz RS karena desainnya menarik				
26.	Saya membeli produk sepeda motor Honda karena mobil Honda Jazz RS sangat inovatif				
27.	Saya menyarankan dealer Honda sebagai salah satu tempat tujuan pembelian mobil kepada teman saya				
28.	Saya menyarankan untuk menggunakan spare parts asli mobil Honda Jazz RS kepada teman – teman saya				
29.	Saya menyarankan kepada teman – teman saya untuk membeli produk mobil Honda Jazz RS setelah pemakaian adanya perubahan di mobil Honda Jazz RS dari motor sebelumnya				
30.	Produk mobil Honda Jazz RS sesuai dengan apa yang saya harapkan selama ini				

## Bagian I. Identitas Responden

Mohon isi identitas responden ini dengan kondisi responden yang sebenarnya.

- a. Nama : .....
- b. Umur : .....
- c. Jenis Kelamin : .....
- d. Agama : .....
- e. Alamat : .....
- f. Pekerjaan : .....

## Bagian II. Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Kuesioner kepuasan pelanggan ini ditujukan pada pelanggan Produk Otomotif

Isi dengan centang pada pilihan jawaban.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		(SP)	(P)	(CP)	(TP)	(STP)
1.	Bagaimanakah keramahan dan kepedulian karyawan dalam memberikan pelayanan?					
2.	Bagaimanakah kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan?					
3.	Bagaimanakah kenyamanan yang diberikan rumah sakit dalam melayani kostumer?					
4.	Bagaimanakah penampilan/kerapian karyawan rumah sakit dalam memberikan pelayanan?					
5.	Puaskah Bapak/Ibu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit?					
6.	Puaskah Bapak/Ibu terhadap jawaban yang diberikan karyawan?					
7.	Puaskah Bapak/Ibu terhadap pengetahuan pengobatan yang disampaikan karyawan?					

### Keterangan :

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

CP : Cukup Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

**Kepada Yth.: Konsumen/Pelanggan PT. Astra International, Tbk –**

*Dengan Hormat,*

Penulis sangat mengharapkan bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara untuk bersedia meluangkan waktu, mengisi kuesioner ini, dengan cara memberikan respon dari setiap item pernyataan dengan sejujurnya, tanpa paksaan maupun tekanan.

Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, penulis mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,  
ttd  
M.Taufiqurrahman

---

---

#### **A. Identitas Konsumen**

**Perintah : Lingkarilah salah satu jawaban yang tepat !**

1. Jenis kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia :
  - a.  $\leq 20$  tahun
  - b.  $> 20$  s/d 30 tahun
  - c.  $> 30$  s/d 40 tahun
  - d.  $> 40$  s/d 50 tahun
  - e.  $> 50$  tahun
3. Pekerjaan :
  - a. PNS/BUMN
  - b. ABRI/POLRI
  - c. Pengusaha/Wiraswasta
  - d. Pegawai Swasta
  - e. Mahasiswa/pelajar
  - f. Lain-lain
4. Tingkat penghasilan sebulan :
  - a.  $\leq$  Rp 1.000.000,-
  - b.  $>$  Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.000.000,-
  - c.  $>$  Rp. 2.000.000,- s/d 3.000.000,-
  - d.  $>$  Rp. 4.000.000 s/d Rp. 5.000.000,-
  - e.  $>$  Rp. 5.000.000,-
5. Tingkat pendidikan :
  - a. SD sederajat
  - b. SLTP sederajat
  - c. SLTA sederajat
  - d. D3 sederajat

- e. S-1 sederajat
- f. S-2 sederajat
- g. S-3 sederajat

### B. Harapan Pelanggan

**Perintah : Lingkarilah salah satu jawaban untuk masing-masing pernyataan di bawah ini, dengan alternatif jawaban sebagai berikut :**

- 1 = tidak penting (TP)
- 2 = kurang penting (KP)
- 3 = cukup penting (CP)
- 4 = penting (P)
- 5 = sangat penting (SP)

No	Pernyataan	TP	KP	CP	P	SP
<i>Bukti langsung (tangible)</i>						
1	Pentingnya penampilan sales, pegawai administrasi dan teknisi di suatu showroom mobil	1	2	3	4	5
2	Keberadaan tempat parkir di showroom sepeda mobil	1	2	3	4	5
3	Keberadaan ruang tunggu di showroom sepeda mobil	1	2	3	4	5
4	Ketersediaan peralatan dan sarana komunikasi di suatu showroom sepeda mobil	1	2	3	4	5
5	Ketersediaan brosur/informasi tentang sepeda mobil di showroom	1	2	3	4	5
<i>Keandalan (reliability)</i>						
6	Kecepatan pegawai administrasi, teknisi, dan sales dalam melayani konsumen	1	2	3	4	5
7	Adanya pemberitahuan secara akurat informasi yang perlu segera disampaikan kepada konsumen	1	2	3	4	5
8	Penanganan dengan segera setiap keluhan konsumen	1	2	3	4	5
<i>Daya tanggap (Responsibility)</i>						
9	Ketelitian dan keakuratan pegawai administrasi, teknisi, dan sales dalam melayani konsumen	1	2	3	4	5
10	Perlunya pegawai administrasi, teknisi, dan sales merespon dengan baik setiap keluhan konsumen	1	2	3	4	5
11	Daya tanggap pihak manajemen, pegawai administrasi, teknisi, dan sales terhadap kebutuhan konsumen	1	2	3	4	5
12	Daya tanggap pihak manajemen, pegawai administrasi, teknisi, dan sales membantu kesulitan atau kebingungan konsumen	1	2	3	4	5

<i>Jaminan (Assurance)</i>						
13	Kesopanan pimpinan, pegawai administrasi, teknisi, dan sales terhadap konsumen	1	2	3	4	5
14	Kepemilikan pengetahuan atau wawasan yang luas bagi pegawai administrasi, teknisi, dan sales	1	2	3	4	5
15	Kepemilikan kemampuan atau keterampilan pegawai administrasi, teknisi, dan sales	1	2	3	4	5
16	Jaminan kepuasan konsumen terhadap pelayanan suatu showroom sepeda motor	1	2	3	4	5
<i>Empati (Empathy)</i>						
17	Pemberian pelayanan yang ramah dan menyenangkan kepada konsumen	1	2	3	4	5
18	Perlunya pihak manajemen, pegawai administrasi, teknisi dan sales memahami kebutuhan atau keinginan konsumen	1	2	3	4	5
19	Perlunya sikap simpatik pimpinan, pegawai administrasi, teknisi, dan sales terhadap masalah dan kesulitan konsumen	1	2	3	4	5

### C. Kinerja Perusahaan

**Perintah : Lingkariilah salah satu jawaban untuk masing-masing pertanyaan di bawah ini , dengan alternatif jawaban sebagai berikut:**

- 1 = tidak baik (TB)
- 2 = kurang baik (KB)
- 3 = kurang (C)
- 4 = baik (B)
- 5 = sangat baik (SB)

No	Pernyataan	TB	KB	C	B	SB
<i>Bukti langsung (tangible)</i>						
1	Penampilan sales, pegawai administrasi dan teknisi di PT. Astra International, Tbk –	1	2	3	4	5
2	Keberadaan tempat parkir di PT. Astra International, Tbk –	1	2	3	4	5
3	Keberadaan ruang tunggu di PT. Astra International, Tbk –	1	2	3	4	5
4	Ketersediaan peralatan dan sarana komunikasi di PT. Astra International, Tbk – .	1	2	3	4	5
5	Ketersediaan brosur/informasi tentang sepeda motor di PT. Astra International, Tbk –	1	2	3	4	5
<i>Keandalan (reliability)</i>						
6	Kecepatan pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk – dalam melayani konsumen	1	2	3	4	5
7	Keakuratan pemberitahuan informasi yang perlu segera disampaikan kepada konsumen	1	2	3	4	5

	yang dilakukan oleh pihak PT. Astra International, Tbk –					
8	Keandalan penanganan setiap keluhan konsumen yang dilakukan oleh PT. Astra International, Tbk –	1	2	3	4	5
<i>Daya tanggap (Responsibility)</i>						
9	Ketelitian dan keakuratan pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk – dalam melayani konsumen	1	2	3	4	5
10	Daya tanggap pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk – dalam merespon setiap keluhan konsumen	1	2	3	4	5
11	Daya tanggap pihak manajemen, pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk – terhadap kebutuhan konsumen	1	2	3	4	5
12	Daya tanggap pihak manajemen, pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk – dalam membantu kesulitan atau kebingungan konsumen	1	2	3	4	5
<i>Jaminan (Assurance)</i>						
13	Kesopanan pimpinan, pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk – terhadap konsumen	1	2	3	4	5
14	Tingkat pengetahuan atau wawasan yang luas bagi pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk –	1	2	3	4	5
15	Tingkat kemampuan atau keterampilan pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk –	1	2	3	4	5
16	Pemberian jaminan kepuasan konsumen yang dilakukan oleh pihak PT. Astra International, Tbk –	1	2	3	4	5
<i>Empati (Empathy)</i>						
17	Pemberian pelayanan yang ramah dan menyenangkan kepada konsumen yang dilakukan oleh pihak PT. Astra International, Tbk –	1	2	3	4	5
18	Sikap pihak manajemen, pegawai administrasi, teknisi dan sales dalam memahami kebutuhan atau keinginan konsumen yang dilakukan oleh PT. Astra International, Tbk –	1	2	3	4	5
19	Sikap simpatik pimpinan, pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk – terhadap masalah dan kesulitan konsumen	1	2	3	4	5



**Nama : Murni Arsela**  
**NIM : 202510045**  
**Kelas : MM1A1**

Soal :

Buatlah kuesioner tentang kepuasan konsumen produk otomotif (mobil)

Jawaban :

**KUESIONER  
KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PRODUK**

<i>CV. Otomotif (Mobil)</i>	<b>KUESIONER KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PRODUK CV. Otomotif ( Mobil )</b>
	Nama Customer : _____
	Pekerjaan : _____
	Produk yang digunakan : _____
	Tanggal Membeli Produk : _____

**Berikan Tanda (v) pada setiap jawaban yang anda pilih di kolom yang sudah tersedia :**

No	Pertanyaan	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1	Apakah harga produk yang diberikan sudah sangat terjangkau				
2	Apakah Produk yang digunakan lebih baik dibandingkan merk produk yang lain				
3	Apakah kondisi fasilitas yang diberikan baik				
4	Apakah Karyawan mampu mengetahui dan memperbaiki kerusakan dengan tepat				
5	Apakah Produk yang diberikan sesuai dengan manfaat yang dibutuhkan				

**Tanda Tangan**

**(Nama Pelanggan)**

**Kepada Yth.: Konsumen/Pelanggan PT. Astra  
International, Tbk -**

*Dengan Hormat,*

Penulis sangat mengharapkan bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara untuk bersedia meluangkan waktu, mengisi kuesioner ini, dengan cara memberikan respon dari setiap item pernyataan dengan sejujurnya, tanpa paksaan maupun tekanan.

Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, penulis mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,  
ttd  
M.Taufiqurrahman

---

### **A. Identitas Konsumen**

**Perintah: Lingkarilah salah satu jawaban yang tepat !**

1. Jenis kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia :
  - a.  $\leq$  20 tahun
  - b.  $>$  20 s/d 30 tahun
  - c.  $>$  30 s/d 40 tahun
  - d.  $>$  40 s/d 50 tahun
  - e.  $>$  50 tahun
3. Pekerjaan :
  - a. PNS/BUMN
  - b. ABRI/POLRI
  - c. Pengusaha/Wiraswasta
  - d. Pegawai Swasta
  - e. Mahasiswa/pelajar
  - f. Lain-lain
4. Tingkat penghasilan sebulan :
  - a.  $\leq$  Rp 1.000.000,-
  - b.  $>$  Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.000.000,-
  - c.  $>$  Rp. 2.000.000,- s/d 3.000.000,-
  - d.  $>$  Rp. 4.000.000 s/d Rp. 5.000.000,-
  - e.  $>$  Rp. 5.000.000,-
5. Tingkat pendidikan :
  - a. SD sederajat
  - b. SLTP sederajat
  - c. SLTA sederajat
  - d. D3 sederajat

- e. S-1 sederajat
- f. S-2 sederajat
- g. S-3 sederajat

**B. Harapan Pelanggan**

**Perintah : Lingkarilah salah satu jawaban untuk masing-masing pernyataan di bawah ini, dengan alternatif jawaban sebagai berikut :**

- 1 = tidak penting (TP)
- 2 = kurang penting (KP)
- 3 = cukup penting (CP)
- 4 = penting (P)
- 5 = sangat penting (SP)

No	Pernyataan	TP	KP	CP	P	SP
<i>Bukti langsung (tangible)</i>						
1	Pentingnya penampilan sales, pegawai administrasi dan teknisi di suatu showroom mobil	1	2	3	4	5
2	Keberadaan tempat parkir di showroom sepeda mobil	1	2	3	4	5
3	Keberadaan ruang tunggu di showroom sepeda mobil	1	2	3	4	5
4	Ketersediaan peralatan dan sarana komunikasi di suatu showroom sepeda mobil	1	2	3	4	5
5	Ketersediaan brosur/informasi tentang sepeda mobil di showroom	1	2	3	4	5
<i>Keandalan (reliability)</i>						
6	Kecepatan pegawai administrasi, teknisi, dan sales dalam melayani konsumen	1	2	3	4	5
7	Adanya pemberitahuan secara akurat informasi yang perlu segera disampaikan kepada konsumen	1	2	3	4	5
8	Penanganan dengan segera setiap keluhan konsumen	1	2	3	4	5
<i>Daya tanggap (Responsibility)</i>						
9	Ketelitian dan keakuratan pegawai administrasi, teknisi, dan sales dalam melayani konsumen	1	2	3	4	5
10	Perlunya pegawai administrasi, teknisi, dan sales merespon dengan baik setiap keluhan konsumen	1	2	3	4	5
11	Daya tanggap pihak manajemen,	1	2	3	4	5

	pegawai administrasi, teknisi, dan sales terhadap kebutuhan konsumen					
12	Daya tanggap pihak manajemen, pegawai administrasi, teknisi, dan sales membantu kesulitan atau kebingungan konsumen	1	2	3	4	5

<i>Jaminan (Assurance)</i>						
13	Kesopanan pimpinan, pegawai administrasi, teknisi, dan sales terhadap konsumen	1	2	3	4	5
14	Kepemilikan pengetahuan atau wawasan yang luas bagi pegawai administrasi, teknisi, dan sales	1	2	3	4	5
15	Kepemilikan kemampuan atau keterampilan pegawai administrasi, teknisi, dan sales	1	2	3	4	5
16	Jaminan kepuasan konsumen terhadap pelayanan suatu showroom sepeda motor	1	2	3	4	5
<i>Empati (Empathy)</i>						
17	Pemberian pelayanan yang ramah dan menyenangkan kepada konsumen	1	2	3	4	5
18	Perlunya pihak manajemen, pegawai administrasi, teknisi dan sales memahami kebutuhan atau keinginan konsumen	1	2	3	4	5
19	Perlunya sikap simpatik pimpinan, pegawai administrasi, teknisi, dan sales terhadap masalah dan kesulitan konsumen	1	2	3	4	5

### C. Kinerja Perusahaan

**Perintah : Lingkariilah salah satu jawaban untuk masing-masing pertanyaan di bawah ini , dengan alternatif jawaban sebagai berikut:**

- 1 = tidak baik (TB)
- 2 = kurang baik (KB)
- 3 = kurang (C)
- 4 = baik (B)
- 5 = sangat baik (SB)

No	Pernyataan	TB	KB	C	B	SB
<i>Bukti langsung (tangible)</i>						
1	Penampilan sales, pegawai administrasi dan teknisi di PT. Astra International, Tbk -	1	2	3	4	5
2	Keberadaan tempat parkir di PT. Astra International, Tbk -	1	2	3	4	5
3	Keberadaan ruang tunggu di PT. Astra International, Tbk -	1	2	3	4	5
4	Ketersediaan peralatan dan	1	2	3	4	5

	sarana komunikasi di PT. Astra International, Tbk - .					
5	Ketersediaan brosur/informasi tentang sepeda motor di PT. Astra International, Tbk -	1	2	3	4	5
<i>Keandalan (reliability)</i>						
6	Kecepatan pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk - dalam melayani konsumen	1	2	3	4	5
7	Keakuratan pemberitahuan informasi yang perlu segera disampaikan kepada konsumen	1	2	3	4	5

	yang dilakukan oleh pihak PT. Astra International, Tbk -					
8	Keandalan penanganan setiap keluhan konsumen yang dilakukan oleh PT. Astra International, Tbk -	1	2	3	4	5
<i>Daya tanggap (Responsibility)</i>						
9	Ketelitian dan keakuratan pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk - dalam melayani konsumen	1	2	3	4	5
10	Daya tanggap pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk - dalam merespon setiap keluhan konsumen	1	2	3	4	5
11	Daya tanggap pihak manajemen, pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk - terhadap kebutuhan konsumen	1	2	3	4	5
12	Daya tanggap pihak manajemen, pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk - dalam membantu kesulitan atau kebingungan konsumen	1	2	3	4	5
<i>Jaminan (Assurance)</i>						
13	Kesopanan pimpinan, pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk - terhadap konsumen	1	2	3	4	5
14	Tingkat pengetahuan atau wawasan yang luas bagi pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk -	1	2	3	4	5
15	Tingkat kemampuan atau keterampilan pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk -	1	2	3	4	5
16	Pemberian jaminan kepuasan konsumen yang dilakukan oleh pihak PT. Astra International, Tbk -	1	2	3	4	5
<i>Empati (Empathy)</i>						
17	Pemberian pelayanan yang ramah dan	1	2	3	4	5

	menyenangkan kepada konsumen yang dilakukan oleh pihak PT. Astra International, Tbk -					
18	Sikap pihak manajemen, pegawai administrasi, teknisi dan sales dalam memahami kebutuhan atau keinginan konsumen yang dilakukan oleh PT. Astra International, Tbk -	1	2	3	4	5
19	Sikap simpatik pimpinan, pegawai administrasi, teknisi, dan sales PT. Astra International, Tbk -terhadap masalah dan kesulitan konsumen	1	2	3	4	5





Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

## KUESIONER

Kepada Yth.

Konsumen Mobil Honda di Kota Sekayu

DiTempat

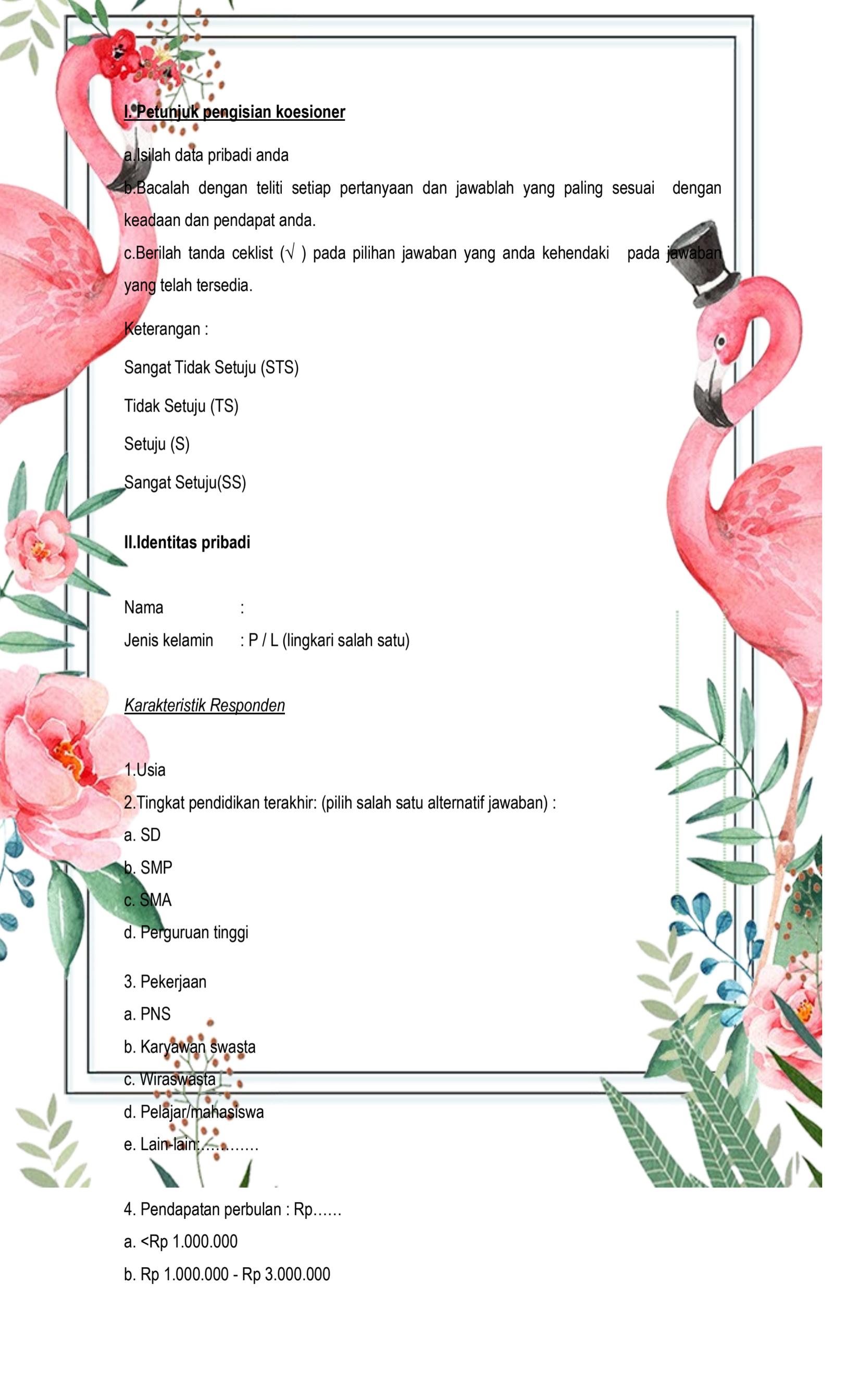
Dalam rangka penyusunan tugas mata kuliah Manajemen Pemasaran, Saya Rati Utami Sari mahasiswi Prodi Magister Manajemen Fakultas Bina Darma Palembang, hendak melakukan penyebaran kuisisioner untuk memperoleh data dalam penelitian. Adapun penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mendapat gelar Magister Manajemen di Universitas Bina Darma.

Sehubungan dengan hal itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi koesioner berikut sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya. Setiap jawaban yang diberikan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penelitian ini. Atas kesediaan dan kerjasama yang diberikan saya mengucapkan terimakasih.

Peneliti,

(Rati Utami Sari, SE)





## I. Petunjuk pengisian koesioner

- a. Isilah data pribadi anda
- b. Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan dan jawablah yang paling sesuai dengan keadaan dan pendapat anda.
- c. Berilah tanda ceklist (✓) pada pilihan jawaban yang anda kehendaki pada jawaban yang telah tersedia.

Keterangan :

Sangat Tidak Setuju (STS)

Tidak Setuju (TS)

Setuju (S)

Sangat Setuju(SS)

## II. Identitas pribadi

Nama :

Jenis kelamin : P / L (lingkari salah satu)

### Karakteristik Responden

1. Usia
2. Tingkat pendidikan terakhir: (pilih salah satu alternatif jawaban) :
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. Perguruan tinggi
3. Pekerjaan
  - a. PNS
  - b. Karyawan swasta
  - c. Wiraswasta
  - d. Pelajar/mahasiswa
  - e. Lain-lain:.....
4. Pendapatan perbulan : Rp.....
  - a. <Rp 1.000.000
  - b. Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000

c. Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000

d. Rp 4.000.000-Rp 5.000.000

e. >Rp 5.000.000

Atas kesediaan saudara mengisi angket ini, penulis mengucapkan terimakasih

a. Pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan Harga :

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Harga Mobil Honda Terjangkau				
2.	Harga Mobil Honda Sesuai dengan Kualitas & manfaat Produk				
3.	Harga Mobil Honda dapat bersaing dengan Mobil Lainnya				
4.	Harga Mobil Honda Lebih terjangkau dari pada harga mobil lainnya				

b. Pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas produk :

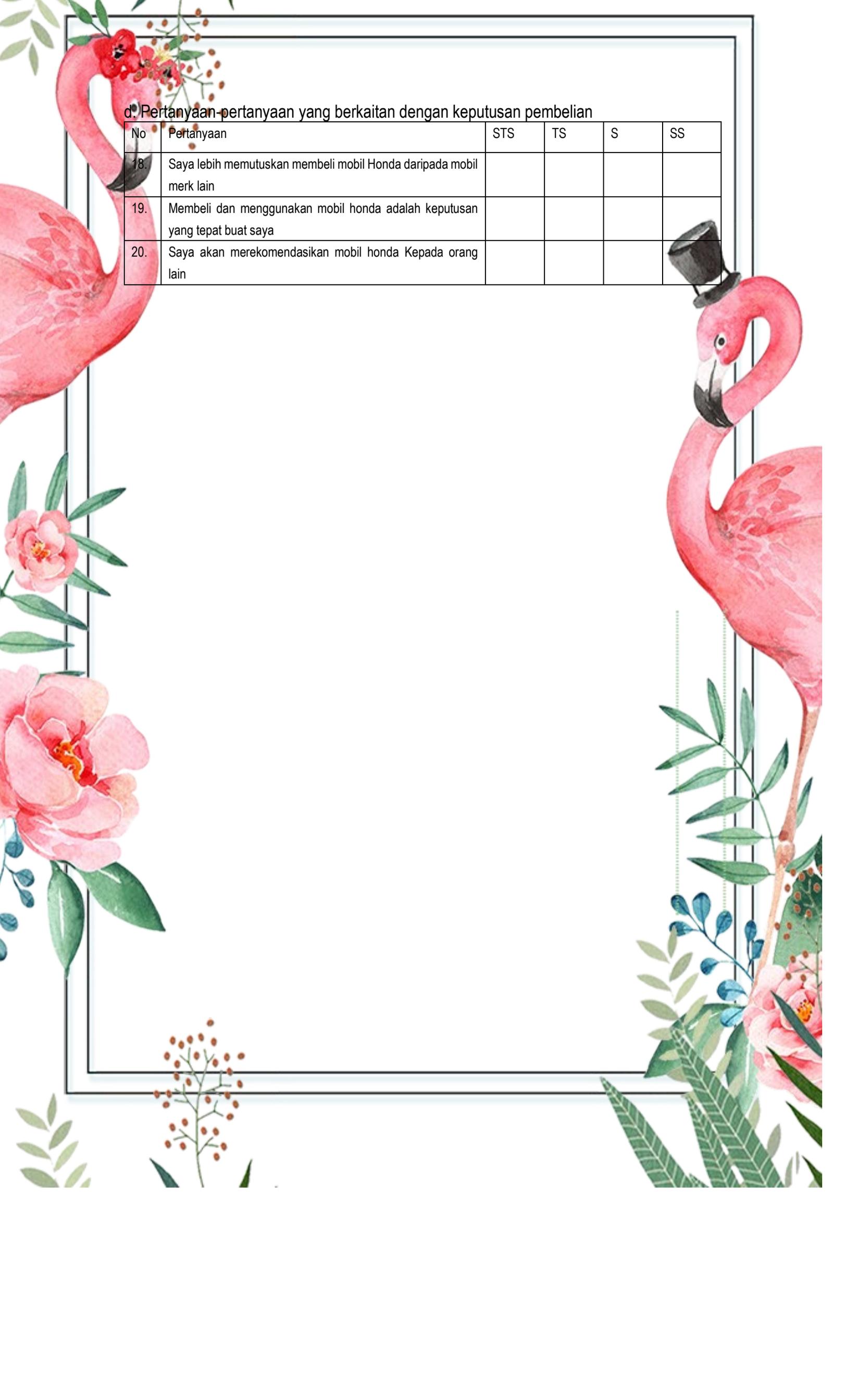
No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
5.	Kualitas Mesin Mobil Honda cukup baik				
6.	Stabilitas untuk kecepatan tinggi mesin mobil Honda cukup meyakinkan				
7.	Menggunakan mobil Honda cukup irit bahan bakar				
8.	Mobil Honda merupakan kendaraan yang praktis				
9.	Kelengkapan Fitur mobil Honda memberikan kenyamanan kepada pemilik atau pengguna				
10.	Suku cadang mobil Honda mudah didapatkan				
11.	Features yang disediakan mobil Honda cukup memperkuat daya saing mobil tersebut				

c. Pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan Kualitas Layanan :

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
12.	Kerapian dan Keramahan staf karyawan				
13.	Kesiapan karyawan dalam melayani				
14.	Bila terjadi kesalahan segera dicek ulang				
15.	Cepat merespon pelanggan yang datang				
16.	Karyawan memberikan perhatian yang lebih kepada pelanggan				
17.	Karyawan melupakan dulu keuntungan membeli produk				

d. Pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan keputusan pembelian

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
18.	Saya lebih memutuskan membeli mobil Honda daripada mobil merk lain				
19.	Membeli dan menggunakan mobil honda adalah keputusan yang tepat buat saya				
20.	Saya akan merekomendasikan mobil honda Kepada orang lain				



Nama : Rayendra Bambang hirawan

Nim : 202510030

### Tugas Essay

1. Menurut saya sistem ekonomi kapitalis atau sosialis tidak cocok untuk diterapkan di Indonesia melainkan harus mencampur dua sistem tersebut dengan sistem ekonomi Indonesia sekarang yang disebut dengan sistem ekonomi Pancasila dimana sistem tersebut berasal dari nilai dan ideologi-ideologi Pancasila. Dan sekarang Sistem ekonomi Indonesia lebih cenderung mengarah ke sistem ekonomi kapitalis sebagai contoh; pemerintah Indonesia membuka penanaman modal bagi siapa saja yang mau dan sanggup yang dimana di dominasi oleh penanam modal dari luar negeri. Dengan sistem ekonomi kapitalis yang berarti sangat mengutamakan pemilik modal dan pemilik alat produksi sedangkan mayoritas masyarakat Indonesia bekerja sebagai perkerja atau buruh maka akan terjadi ketimpangan dan ketidakadilan untuk para pekerja maka dari itu sistem ekonomi kapitalis tidak sesuai dengan ideologi Pancasila, namun pemerintah Indonesia menerapkan sistem kapitalis untuk mendorong masyarakatnya untuk berkembang agar mau berusaha dan berbisnis tetapi tetap di atur oleh pemerintah agar tidak keluar jalur dari ideologi Pancasila. Sistem ekonomi di Indonesia juga menerapkan sistem ekonomi sosialis dimana pemerintah ikut berperan penting dan berpengaruh dalam mengendalikan ekonomi. Jadi untuk setiap pelaku usaha atau pelaku bisnis yang berskala kecil maupun besar pasti ada urusan campur tangan pemerintahan dengan aturan resmi mau pun tidak resmi yang mewajibkan pelaku usaha atau pelaku bisnis untuk mengikuti dan mentaatinya, sebagai contoh; dimana pelaku usaha harus mengikuti umr (upah minimum regional) dimana tempat usaha tersebut berlokasi yang dimana umr tersebut kadang terus mengalami kenaikan dan membuat pelaku usaha tertekan oleh tuntutan pekerja dan pemerintah pun ikut mengatur perpajakan seperti PPn (pajak penghasilan transaksi) hingga PPh (pajak penghasilan) dan lain-lainnya serta banyak dibangunnya perusahaan BUMN dan BUMD diberbagai bidang sektor bisnis.
2. Untuk menekan atau menghindari resesi ekonomi akibat covid-19 ini yang sangat berdampak ke perusahaan, sebagai manager langkah-langkah yang akan saya lakukan adalah saya akan memberikan penjelasan mengenai kondisi perusahaan terutama dalam sisi keuangan perusahaan kepada karyawan agar mereka memahami dan mengetahui keadaan perusahaan seperti apa serta menimbulkan keterbukaan antara perusahaan dan karyawan agar tidak terjadi kesalahpahaman dan kecurigaan yang di akibatkan oleh covid 19 ini setelah itu saya akan melakukan efisiensi di setiap anggaran yang kira-kira bisa di pangkas atau yang sifatnya tidak terlalu prioritas untuk produksi atau kinerja perusahaan contohnya; saya sekarang bekerja di perusahaan BUMN Airnav Indonesia ketika kondisi normal semua biaya kesehatan untuk karyawan di tanggung semua oleh perusahaan yang dimana dilain sisi

perusahaan juga membayar iuran BPJS untuk seluruh karyawan tapi fasilitas BPJS itu tidak di gunakan. Saat kondisi perusahaan terkena dampak covid-19 ini saya sebagai manager akan menggunakan fasilitas BPJS tersebut untuk biaya kesehatan karyawan dengan membayarkan selisihnya saja dari yang ditanggung BPJS dengan begitu kita bisa memangkas anggaran kesehatan untuk di alokasikan ke anggaran yang lebih prioritas tanpa mengurangi hak dan kesejahteraan karyawan di perusahaan

Nama : SAWALUDIN  
NIM : 202510031 / MM1A1

**Soal :**

1. Buatlah kuesioner tentang kepuasan konsumen produk otomotif (mobil)!

**Jawaban :**

**KUESIONER  
KEPUASAN KONSUMEN PRODUK OTOMOTIF (MOBIL)**

**Petunjuk Pengisian :**

1. Isilah identitas responden dengan benar dan lengkap pada tempat yang telah disediakan.
2. Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan dengan 5 alternatif jawaban.
3. Jawablah pertanyaan dalam kuesioner ini sesuai dengan apa yang Bapak/ibu/saudara/saudari rasakan.
4. Cara mengisi jawaban dengan cara memberi tanda centang (✓) pada kolom :
  - Sangat Setuju (SS)
  - Setuju (S)
  - Ragu-ragu (R)
  - Tidak Setuju (TS)
  - Sangat Tidak Setuju (STS)
5. Apabila Bapak/ibu/saudara/saudari merasa jawaban yang telah dipilih kurang tepat, maka dapat diperbaiki dengan memberi silang (✗) pada jawaban yang dirasa kurang tepat tersebut, kemudian berilah tanda (✓) pada jawaban yang tepat.

Contoh :

SS	S	R	TS	STS
✓	✗			





**LEMBAR SURVEI KEPUASAN KONSUMEN  
PT.XYZ OTOMOTIF**

***Guna meningkatkan mutu layanan dan kualitas kerja yang lebih baik, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi lembar kuisisioner kami.***

1. seberapa besar kemungkinan Anda akan merekomendasikan perusahaan ini kepada teman dan kolega?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

sama sekali tidak mungkin

sangat suka

2. secara keseluruhan seberapa puas atau tidak puaskah Anda dengan perusahaan kami?

	Sangat puas
	Agak puas
	Biasa saja

	Agak tidak puas
	Sangat tidak puas

3. Manakah dari kata-kata berikut ini yang dapat Anda gunakan untuk menjelaskan produk-produk kami? Pilih semua yang berlaku

	Dapat diandalkan
	Berkualitas
	Berguna
	Unik
	Harga terjangkau

	Terlalu mahal
	Tidak praktis
	Tidak Efektif
	Kualitas buruk
	Tidak dapat diandalkan

4. Seberapa baik produk-produk kami dapat memenuhi kebutuhan Anda?

	Sangat-sangat baik
	Sangat baik
	Cukup baik

	Kurang baik
	Tidak baik

5. Bagaimana Anda menilai kualitas produk-produk kami?

	Sangat berkualitas
	Berkualitas
	Cukup

	Kurang berkualitas
	Tidak berkualitas

6. Bagaimana Anda menilai *value for money* dari produk kami?

- Luar biasa
- Di atas rata-rata
- Rata-rata

- Di bawah rata-rata
- Jelek

7. Seberapa responsif jawaban kami terhadap pertanyaan-pertanyaan Anda terkait produk dan penjelasan mengenai produk kami?

- Sangat responsif
- Responsif
- Cukup

- Kurang responsif
- Tidak responsif

8. Sudah berapa lama Anda menjadi pelanggan dari perusahaan kami?

- Ini pembelian pertama saya
- Kurang dari 6 bulan
- 6-12 bulan

- 1-2 tahun
- Lebih dari 3 tahun
- Saya belum pernah membeli

9. Seberapa mungkin Anda akan melakukan pembelian produk dari perusahaan kami lagi?

- Sangat-sangat mungkin
- Sangat mungkin
- Mungkin

- Tidak terlalu mungkin
- Tidak mungkin

10. Apakah Anda mempunyai komentar, pertanyaan atau saran lainnya?

.....

1. Bagaimanakah keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan
  - ◇ Sangat tidak puas
  - ◇ Tidak puas
  - ◇ Cukup puas
  - ◇ Puas
  - ◇ Sangat puas
  
2. Bagaimanakah kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan
  - ◇ Sangat tidak puas
  - ◇ Tidak puas
  - ◇ Cukup puas
  - ◇ Puas
  - ◇ Sangat puas
  
3. Bagaimanakah kenyamanan yang diberikan kantor dalam melayani kostumer
  - ◇ Sangat tidak puas
  - ◇ Tidak puas
  - ◇ Cukup puas
  - ◇ Puas
  - ◇ Sangat puas
  
4. Puaskah bapak/ibu terhadap kualitas servis mobil anda yang diberikan oleh bagian bengkel
  - ◇ Sangat tidak puas
  - ◇ Tidak puas
  - ◇ Cukup puas
  - ◇ Puas
  - ◇ Sangat puas
  
5. Puaskah bapak/ibu terhadap biaya servis suku cadang yang ditawarkan oleh bagian bengkel
  - ◇ Sangat tidak puas
  - ◇ Tidak puas
  - ◇ Cukup puas
  - ◇ Puas
  - ◇ Sangat puas
  
6. Puaskah bapak/ibu terhadap informasi yang diberikan oleh karyawan kami
  - ◇ Sangat tidak puas
  - ◇ Tidak puas
  - ◇ Cukup puas
  - ◇ Puas
  - ◇ Sangat puas
  
7. Puaskah bapak/ibu terhadap ketepatan waktu servis mobil yang dilakukan oleh tekhnisi kami
  - ◇ Sangat tidak puas
  - ◇ Tidak puas
  - ◇ Cukup puas
  - ◇ Puas
  - ◇ Sangat puas
  
8. Puaskah bapak/ibu terhadap jawaban yang diberikan karyawan kami
  - ◇ Sangat tidak puas
  - ◇ Tidak puas
  - ◇ Cukup puas

- ✧ Puas
- ✧ Sangat puas

9. Apakah bapak/ibu puas terhadap inovasi pelayanan bengkel perusahaan kami

- ✧ Sangat tidak puas
- ✧ Tidak puas
- ✧ Cukup puas
- ✧ Puas
- ✧ Sangat puas

Berilah tanda ( √ ) pada setiap jawaban yang anda pilih dikolom yang sudah tersedia.

<b>NO</b>	<b>Kepuasan Pelanggan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1	Saya merasa puas terhadap kemudahan didalam melakukan pembayaran pada saat membeli mobil Toyota avanza				
2	Saya merasa puas terhadap kualitas mobil Toyota avanza				
3	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang cepat dan mudah				
4	Saya merasa puas terhadap harga yang ditawarkan atas pembelian Toyota avanza				
5	Saya merasa puas dengan kemudahan konsultasi pemakaian				

## KUESIONER KEPUASAN KONSUMEN OTOMOTIF HONDA

### DI TANJUNG API - API

Nama Responden :  
Umur Responden :  
Jenis Kelamin :  
Pendidikan Terakhir :  
Pekerjaan :  
Alamat :

#### QUSIONER :

1. Bagaimana Kondisi fisik fasilitas yang ada pada layanan ?
  - a. Sangat Bak Sekali
  - b. Sangat Baik
  - c. Baik
  - d. Biasa Aja
  - e. Buruk
2. Bagaimana Kelengkapan dan Kualitas peralatan yang di mikik perusahaan ?
  - a. Sangat Bak Sekali
  - b. Sangat Baik
  - c. Baik
  - d. Biasa Aja
  - e. Buruk
3. Bagaimana Desain Interior yang di pasang apakah sesuai harapan ?
  - a. Sangat Bak Sekali
  - b. Sangat Baik
  - c. Baik
  - d. Biasa Aja
  - e. Buruk
4. Bagaimana Kenyamanan ruang tunggu pelanggan ?
  - a. Sangat Bak Sekali
  - b. Sangat Baik
  - c. Baik
  - d. Biasa Aja
  - e. Buruk
5. Bagaimana Kecepatan pelayanan yang diberikan ?
  - a. Sangat Bak Sekali
  - b. Sangat Baik
  - c. Baik
  - d. Biasa Aja
  - e. Buruk
6. Bagaimana kesesuaian pelayanan dengan janji yang diberikan ?
  - a. Sangat Bak Sekali
  - b. Sangat Baik
  - c. Baik
  - d. Biasa Aja
  - e. Buruk

7. Bagaimana ketersediaan papan informasi kepada konsumen ?
  - a. Sangat Baik Sekali
  - b. Sangat Baik
  - c. Baik
  - d. Biasa Aja
  - e. Buruk
8. Bagaimana kesigapan pegawai dalam menangani pelanggan?
  - a. Sangat Baik Sekali
  - b. Sangat Baik
  - c. Baik
  - d. Biasa Aja
  - e. Buruk
9. Bagaimana Pelayanan terhadap pengaduan pelanggan ?
  - a. Sangat Baik Sekali
  - b. Sangat Baik
  - c. Baik
  - d. Biasa Aja
  - e. Buruk
10. Bagaimana Keamanan dan kenyamanan selama di kampus ?
  - a. Sangat Baik Sekali
  - b. Sangat Baik
  - c. Baik
  - d. Biasa Aja
  - e. Buruk