

LAMPIRAN



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS LAYANAN , HARGA DAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL LAS “MASA JAYA” DI SURABAYA

Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Bacalah sejumlah pertanyaan dibawah ini dengan teliti.
2. Anda dimohon untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan Anda secara objektif dengan memberi tanda checklist (v) pada salah satu kriteria untuk setiap pertanyaan yang menurut anda paling tepat.
3. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar atau salah, melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian Anda terhadap isi setiap pertanyaan.
4. Pilihan jawaban yang tersedia adalah:
 - STS** = apabila Anda merasa **Sangat Tidak Setuju**
 - TS** = apabila Anda merasa **Tidak Setuju**
 - KS** = apabila Anda merasa **Kurang Setuju**
 - S** = apabila Anda merasa **Setuju**
 - SS** = apabila Anda merasa **Sangat Setuju**
5. Dimohon dalam memberikan penilaian tidak ada pertanyaan yang terlewatkan.

1. Identitas responden

a) Jenis Kelamin Responden :

Laki - Laki	<input type="checkbox"/>
Perempuan	<input type="checkbox"/>

b) Usia responden

17 Tahun - 25 Tahun	<input type="checkbox"/>
26 Tahun - 35 Tahun	<input type="checkbox"/>
36 Tahun - 45 Tahun	<input type="checkbox"/>
> 45 Tahun	<input type="checkbox"/>

2. Petunjuk pengisian berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang Saudara pilih dan sesuai dengan kriteria dibawah ini :

Kategori	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Indikator-indikator tiap variabel:

a) Kualitas Layanan (X1)

No.	Item Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Bengkel Las Masa Jaya menjaga hubungan baik dengan konsumen					
2	Karyawan Bengkel Las Masa Jaya mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen					
3	Karyawan Bengkel Las Masa Jaya memiliki keahlian teknis yang baik					
4	Bengkel Las Masa Jaya senantiasa konsisten terhadap pelayanan					
5	Karyawan Bengkel Las Masa Jaya peduli dengan konsumen					
6	Perlatan Bengkel Las Masa Jaya cukup memadai					

b) Harga (X2)

No.	Item Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
7	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitasnya					
8	Harga tiap jasa bervariasi					
9	Harga lebih murah daripada bengkel las lain.					
10	Harga jasa las sesuai dengan manfaat yang saya rasakan					
11	Harga jasa las sesuai dengan pelayanan yang diberikan					
12	Harga jasa las sesuai dengan hasil yang diinginkan					

c) Tempat (X3)

No.	Item Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
12	Lokasi Bengkel Las Masa Jaya mudah dijangkau					
13	Lokasi Bengkel Las Masa Jaya dekat dengan tempat tinggal					
14	Kenyamanan Bengkel Las Masa Jaya terjamin					
15	Keamanan Bengkel Las Masa Jaya terjamin					
16	Angkutan umum menuju Bengkel Las Masa Jaya tersedia setiap saat					
17	Bengkel Las Masa Jaya menyediakan fasilitas parkir bagi kendaraan konsumen					

d) Kepuasan konsumen (Y)

No.	Item Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
18	Saya merasa puas atas keramahan pelayanan Bengkel Las Masa Jaya					
19	Saya merasa puas atas ketepatan waktu hasil kerja					
20	Saya merasa puas terhadap sistem layanan purnajual					
21	Saya merasa puas akan penjelasan karyawan yang tepat dan tidak berbelit-belit untuk setiap hasil kerja					
22	Saya merasa puas akan pelayanan Bengkel Las Masa Jaya sangat memperhatikan dan merespon keluhan konsumen					
23	Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki karyawan Bengkel Las Masa Jaya dalam menyelesaikan pekerjaan					
24	Saya merasa puas akan penampilan/kerapian karyawan Bengkel Las Masa Jaya					
25	Saya merasa puas atas terhadap jawaban yang diberikan karyawan Bengkel Las Masa Jaya					