



UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kuesioner Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)

Responden Yth.

Saya adalah mahasiswa dari jurusan manajemen, program studi S1 Manajemen Universitas Negeri Jakarta. Saya bermaksud melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)”.

Oleh karena itu, saya memohon bantuan anda untuk bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya agar data yang diperoleh menjadi masukkan bagi saya, sehingga hasil penelitian ini menjadi maksimal.

Catatan:

- Tidak ada jawaban dari responden yang benar atau salah, karena setiap jawaban anda akan bermanfaat bagi penelitian saya.
- Semua informasi yang diterima dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis.

BIODATA RESPONDEN

Petunjuk: Pilihlah jawaban yang menurut anda paling sesuai, dengan memberikan tanda (V) pada pertanyaan berikut ini

1. Apakah anda memiliki motor Suzuki saat ini?

YA

TIDAK

2. Jenis kelamin Anda ?

Laki- Laki

Perempuan

3. Berapa Usia Anda?

< 17 Tahun 23 -28 Tahun > 34 Tahun

17-22 Tahun 29-34 Tahun

4. Pendidikan terakhir Anda saat ini?

Lulusan SMU dan sederajat Lulusan S1

Lulusan D1/D2/D3 Lulusan S2 atau S3

5. Pekerjaan Anda saat ini?

Mahasiswa/I Karyawan swasta Lain-lain, sebutkan.....

Pegawai negeri Wiraswasta

6. Status Anda saat ini?

- Belum menikah Menikah dan sudah mempunyai anak
 Menikah, belum mempunyai anak

7. Berapa pendapatan/gaji Anda per bulannya?

- < Rp. 1.000.000 Rp. 2.000.000-Rp. 5.000.000
 Rp. 1.000.000-Rp. 1.999.999 > Rp. 5.000.000

Keterangan: Berilah tanda pada jawaban yang menurut anda paling sesuai

- 1= Sangat Tidak Setuju (STS) 4= Setuju (S)
2= Tidak Setuju (TS) 5= Sangat setuju (SS)
3= Netral (N)

Kualitas Produk

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	Quality Level					
1	Menurut saya, motor Suzuki irit bahan bakar.					
2	Menurut saya, kualitas motor Suzuki menjadikan saya hanya perlu melakukan perawatan (<i>service</i>) dengan rentang waktu yang cukup lama.					
3	Menurut saya, mesin motor Suzuki tangguh di segala kondisi cuaca.					
	Quality Consistency					
4	Menurut saya, kualitas motor Suzuki menjadikan saya selalu nyaman dalam berkendara.					
5	Menurut saya, motor Suzuki tidak bermasalah bila dipakai dalam kecepatan rendah maupun kecepatan tinggi (aerodinamis).					
6	Menurut saya, komponen motor Suzuki yang berkualitas menjadikan saya selalu aman dalam berkendara.					

Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	Reliability					
7	Menurut saya, pelayanan yang diberikan oleh bengkel Suzuki, dealer Fatmawati, Jakarta Selatan sesuai dengan janji yang ditawarkan.					
8	Menurut saya, hasil perbaikan motor Suzuki oleh bengkel Suzuki, dealer Fatmawati, Jakarta Selatan sesuai dengan yang diharapkan.					
	Responsiveness					
9	Menurut saya, kesigapan karyawan dealer Fatmawati, Jakarta Selatan, dalam menangani permasalahan motor Suzuki pelanggan baik.					
10	Menurut saya, penanganan keluhan pelanggan oleh karyawan dealer Fatmawati, Jakarta Selatan dilakukan dengan cepat.					
	Assurance					
11	Menurut saya, keramahan yang diberikan karyawan dealer Fatmawati, Jakarta Selatan kepada pelanggan baik.					
12	Menurut saya, karyawan dealer Fatmawati, Jakarta Selatan mempunyai kemampuan menjelaskan produk dengan baik kepada pelanggan.					
13	Menurut saya, karyawan dealer Fatmawati, Jakarta Selatan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan untuk merawat motornya di bengkel Suzuki,					

	dealer Fatmawati, Jakarta Selatan.					
	<i>Emphaty</i>					
14	Menurut saya, karyawan dealer Fatmawati, Jakarta Selatan perhatian kepada pelanggan.					
15	Menurut saya, karyawan dealer Fatmawati, Jakarta Selatan dapat berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan.					
16	Menurut saya, karyawan dealer Fatmawati, Jakarta Selatan memahami kebutuhan pelanggan.					
	<i>Tangibles</i>					
17	Menurut saya, kebersihan bengkel Suzuki, dealer Fatmawati, Jakarta Selatan sudah baik.					
18	Menurut saya, kenyamanan bengkel Suzuki, dealer Fatmawati, Jakarta Selatan sudah baik.					

Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	<i>Attributes Related To Products</i>					
19	Menurut saya, harga motor Suzuki sesuai dengan kualitas motor Suzuki.					
20	Motor Suzuki memberikan manfaat bagi diri saya dibandingkan merek pesaing.					
21	Desain motor Suzuki sangat menarik bagi saya.					
	<i>Attributes Related To Services</i>					
22	Menurut saya, dealer motor Suzuki, Fatmawati, Jakarta Selatan mampu memberikan solusi yang terbaik bagi perbaikan motor saya.					
23	Menurut saya, produsen motor Suzuki memberikan garansi produk motor Suzuki berkualitas.					
	<i>Attributes Related To Purchases</i>					
24	Menurut saya kemampuan perusahaan untuk bersaing dengan kompetitor sejenis untuk memberikan kualitas pada produk (motor) yang dihasilkan baik.					
25	Menurut saya, mudah menemukan tempat <i>service</i> motor Suzuki selain di dealer Fatmawati di Jakarta Selatan.					

**TERIMA KASIH ATAS
BANTUANNYA**