

Kepada Yth.

Ibu/Bapak/Sdr/I Pelanggan Bengkel dan Dealer Motor

Yamaha Agung, Penggaron.

Dengan hormat,

Sebagai syarat untuk penyelesaian tugas akhir saya dan bekerjasama dengan pemilik Bengkel dan Dealer Motor Yamaha Agung ini, maka saya mengadakan penelitian dengan judul:” **Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Layanan Dealer Yamaha Agung (Studi Kasus di Yamaha Agung Penggaron)**. Oleh karena itu, saya memohon kesediaan Ibu/Bapak/Sdr/I sebagai pelanggan bengkel ini, untuk mengisi kuesioner penelitian di bawah ini.

Besar harapan saya, bahwa hasil dari penelitian akan memberi sumbangsih pemikiran dan langkah-langkah yang akan dapat diterapkan di kemudian hari demi untuk lebih meningkatkan kepuasan Ibu/Bapak/Sdr/I dalam melalukan servis di tempat ini

Terima kasih

Peneliti

KUESIONER

PROFIL DEMOGRAFIS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan terakhir :

Pekerjaan :

Alamat :

Pengeluaran perbulan :

Jenis Kendaraan yang diservis :

Waktu pembelian : (bila mungkin spesifik)

PROFIL PERILAKU KE BENGKEL

Dalam 1 tahun anda melakukan service motor di Dealer Yamaha Agung Penggaron sebanyak:

- a. 1 kali
- b. 2 kali
- c. 3 kali
- d. 4 kali/lebih

Dari frekuensi tersebut, anda lebih banyak untuk keperluan :

- a. Service karna ada kerusakan motor
- b. Hanya service rutin

Anda mengetahui bengkel ini dari:

KUES TANGGAPAN

Mohon memberikan tanda √ pada kolom 1/2/3/4/5, sesuai tanggapan/ penilaian anda dengan criteria bahwa angka:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

BAGIAN I: Untuk Bagian Penerimaan

No	Keterangan	1	2	3	4	5
1. Aspek Reliability						
a	Kinerja Pelayanan penerimaan baik					
b	Layanan penerimaan cepat					
c	Layanan sesuai antrian					
d	Harga servis wajar					
e	Jam penerimaan pelayanan bengkel tepat					
f	Tersedia daftar harga servis yang jelas					
2. Aspek Responsiveness						
a	Penerima konsumen tanggap terhadap kemauan konsumen					
b	Penerima konsumen tanggap terhadap keluhan khusus					
c	Penerima konsumen merespon setiap pertanyaan konsumen dengan baik					
d	Lama waktu antrian untuk servis jelas					
e	Penerima konsumen respon atas setiap permintaan konsumen dengan baik					
f	Penerima konsumen sigap membantu konsumen saat datang					
3. Aspek Assurance						
a	Ada jaminan ketepatan proses layanan.					
b	Ada jaminan ketepatan urutan layanan,					
c	Ada kepastian pemanfaatan garansi					
4. Aspek Emphaty						
a	Penerima konsumen bersedia menanggapi masalah melalui telepon					

b	Bengkel mudah dihubungi lewat telepon					
c	Penerima konsumen ramah pada konsumen					
d	Penerima konsumen sungguh-sungguh dalam memahami masalah					
e	Penerima konsumen bersedia memberi informasi tentang servis					
f	Penerima konsumen mengingatkan waktu servis berikutnya					
g	Tersedia fasilitas booking servis (pesan tempat)					
4. Aspek Tangibles						
a	Tata ruang yang nyaman					
b	Penampilan petugas penerima yang menarik					
c	Ruang tunggu bersih					
d	Ruang tunggu rapi					
e	Penerima konsumen berpenampilan menarik					
f	Terdapat materi pengisi waktu (mis: bacaan/televisi)					
g	Kapasitas area penerimaan yang memadai					

BAGIAN II: Untuk Bagian Mekanik

No	Keterangan	1	2	3	4	5
2. Aspek Reliability						
a	Kinerja pekerjaan mekanik baik					
b	Mekanik mengerjakan dengan cekatan					
c	Pengerjaan tepat sesuai masalah					
d	Jam pelayanan bengkel tepat waktu					
e	Pengetahuan petugas bengkel baik					
f	Selalu tersedia suku cadang/sparepart yang dibutuhkan					
2. Aspek Responsiveness						
a	Mekanik cepat dalam memberikan informasi masalah motor					
b	Mekanik tanggap terhadap kemauan konsumen					
c	Mekanik tanggap terhadap keluhan khusus					
d	Mekanik cepat dalam penanganan keluhan					
e	Mekanik merespon baik setiap permintaan konsumen					
f	Mekanik siap untuk menjelaskan masalah					
3. Aspek Assurance						
a	Ada jaminan bengkel atas ketepatan pengerjaan					
b	Tersediaan alat bengkel yang memadai					
c	Ada standar bengkel untuk proses perawatan motor					
4. Aspek Emphaty						
a	Mekanik ramah pada pelanggan					
b	Mekanik sungguh-sungguh menyelesaikan masalah motor					
5. Aspek Tangibles						
a	Ruang bengkel bersih					
b	Ruang bengkel rapi					

c	Penataan display bengkel baik					
d	Kapasitas area bengkel yang memadai					
e	Penampilan mekanik bengkel baik					
f	Teknologi yang digunakan mutakhir					

Sekiranya ada saran atau pemikiran untuk semakin baiknya layanan di sini, silahkan menguraikan di tempat ini:

.....



TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA