

Identitas Subjek**Jenis Kelamin** : Laki-laki / Perempuan**Menggunakan Jasa Romanza Wedding Organizer** : Ya / Tidak**Pelaksanaan Pesta Pernikahan per April 2008** :

- a. kurang dari 6 bulan
- b. lebih dari 6 bulan

(Identitas diisi sesuai kenyataan, jawaban anda akan dijamin kerahasiaannya)

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah seluruh pernyataan berikut ini dan jawablah sesuai dengan keadaan anda yang sebenarnya dan jangan terpengaruh dengan pendapat orang lain.
2. Skala ini bukan merupakan tes, sehingga tidak ada jawaban yang salah atau benar. Untuk itu mohon diisi dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan dan kondisi anda.
3. Berikan tanda (X) pada tiap pernyataan yang sesuai dengan pilihan anda pada kolom:

SS : jika anda merasa *sangat sesuai* dengan pernyataan tersebut.S : jika anda merasa *sesuai* dengan pernyataan tersebut.TS : jika anda merasa *tidak sesuai* dengan pernyataan tersebut.STS : jika anda merasa *sangat tidak sesuai* dengan pernyataan tersebut.

Contoh:

NO	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Kemampuan jasa Romanza wedding organizer yang dirasakan sesuai dengan apa yang saya harapkan	X			

4. Jika anda merasa bahwa jawaban yang anda berikan salah dan ingin menggantinya dengan jawaban lain, anda dapat langsung mencoret jawaban salah itu dan menggantinya dengan jawaban yang sesuai dengan keadaan anda.

Contoh :

NO	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Kemampuan jasa Romanza wedding organizer yang dirasakan sesuai dengan apa yang saya harapkan	X	X		

5. Usahakan agar tidak ada pernyataan yang terlawati, oleh karena itu bacalah seluruh pernyataan yang ada dengan teliti.

SELAMAT MENGERJAKAN DAN TERIMAKASIH



LAMPIRAN A-1

Lembar Item Skala Kepuasan Konsumen

Skala Bagian I
Kepuasan Konsumen

NO	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Pihak Romanza wedding organizer sangat profesional dalam membantu mencari dan melengkapi pendukung acara yang dibutuhkan dalam pesta saya				
2	Dengan menggunakan jasa Romanza wedding organizer menambah kepercayaan diri saya dalam hal melengkapi pendukung acara				
3	Kemampuan jasa Romanza wedding organizer dalam mempersiapkan pendukung acara pernikahan kurang profesional				
4	Saya merasa tidak puas terhadap Romanza wedding organizer dalam mempersiapkan pendukung acara dalam pernikahan saya				
5	Kemampuan Romanza wedding organizer dalam menyusun dan membuat susunan acara sesuai dengan keinginan saya				
6	Saya merasa bangga dengan menggunakan jasa Romanza wedding organizer, karena dalam proses pembuatan konsep acara sesuai dengan keinginan saya				
7	Romanza wedding organizer dalam menyusun susunan dan konsep acara kurang memuaskan				
8	Saya merasa kecewa pada jasa Romanza wedding organizer karena citranya yang kurang baik dalam penyusunan konsep acara				

9	Kemampuan Romanza wedding organizer dalam melakukan pertemuan dengan calon pengantin tepat waktu				
10	Saya merasa senang dengan jasa Romanza wedding organizer karena memiliki <i>prestise</i> yang tinggi				
11	Saya merasa sedih, karena pada saat pelaksanaan pesta pernikahan ternyata kru Romanza wedding organizer tidak profesional dalam menjalankan tugasnya				
12	Saya merasa kecewa menggunakan jasa Romanza wedding organizer karena jasa Romanza wedding organizer memiliki citra yang buruk dalam pelaksanaan pesta pernikahan				
13	Kemampuan Romanza wedding organizer saat membantu penyelesaian tugas lain pasca pesta seperti penyelesaian pembayaran membuat saya puas				
14	Romanza wedding organizer namanya sudah terkenal, sehingga menambah rasa bangga				
15	Saya merasa tidak puas dengan evaluasi kerja yang dibuat oleh pihak Romanza wedding Organizer				
16	Saya tidak menggunakan jasa Romanza wedding organizer karena sering mengalami kegagalan dalam pekerjaannya				



Skala Bagian II

Nilai Jasa

NO	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan penawaran harga yang diajukan oleh Romanza wedding organizer				
2	Menggunakan jasa Romanza wedding organizer membuat saya merasa memiliki <i>prestise</i> tersendiri				
3	Pelayanan yang diberikan oleh Romanza wedding organizer sangat memuaskan saya				
4	Sangat mudah berkomunikasi dengan pihak jasa Romanza wedding organizer dalam menyusun konsep acara				
5	Romanza wedding organizer dapat membagikan <i>draft</i> acara dengan lengkap				
6	Saya kecewa terhadap Romanza wedding organizer karena kru-nya tidak dapat memonitor kebutuhan calon pengantin				
7	Menggunakan jasa Romanza wedding organizer membuat saya merasa rendah diri				
8	Pelayanan yang diberikan Romanza wedding saat hari H kurang memuaskan				
9	Romanza wedding organizer saat pertemuan sulit diajak bertukar pendapat				
10	Romanza wedding organizer tidak memiliki keunggulan dibandingkan dengan jasa sejenisnya				
11	Romanza wedding organizer dapat dengan baik melakukan penyelesaian acara pasca pesta				

12	Romanza wedding organizer namanya sudah terkenal, sehingga menambah rasa bangga				
13	Romanza wedding organizer jarang sekali mengalami kegagalan dalam pekerjaannya				
14	Romanza wedding organizer dapat memberikan saran yang terbaik kepada saya dalam mempersiapkan pesta pernikahan				
15	Romanza wedding organizer selalu menampilkan ide-ide kreatif dalam acara yang dikerjakannya				
16	Romanza wedding organizer tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik dalam menyelesaikan masalah pelunasan				
17	Romanza wedding organizer namanya tidak terkenal, sehingga tidak menambah rasa bangga saya dengan menggunakannya				
18	Romanza wedding organizer sering mendapatkan komplain dari kliennya				
19	Romanza wedding organizer tidak dapat melaksanakan semua acara yang telah disusun dengan baik				
20	Jasa Romanza wedding organizer kurang profesional dalam melakukan evaluasi pasca pesta				

**TERIMAKASIH ATAS BANTUAN DAN
KERJASAMA YANG SAUDARA BERIKAN**