

## Petunjuk Pengisian Skala

- Skala ini terdiri dari 16 pernyataan, dimana masing-masing pernyataan memiliki 4 alternatif jawaban yang terdiri dari :

SP : Sangat puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat tidak puas

- Baca pernyataan atau simaklah pernyataan secara teliti dan jawablah dengan jujur.
- Anda cukup memilih satu tanggapan/jawaban yang paling sesuai dengan perasaan dan keadaan diri anda sekarang. Tanggapilah semua pernyataan menurut pendapat anda sendiri dan jangan terpengaruh pendapat orang lain.
- Skala ini bukan suatu tes. Semua tanggapan anda baik dan benar bila anda menjawab sendiri sesuai dengan keadaan anda.
- Jawablah sesuai pernyataan dengan cara menyilang (X) setiap jalur sesuai dengan jawaban pilihan anda.

**Contoh Mengerjakan :**

### SKALA KEPUASAN KONSUMEN

PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
Kualitas yang ada didalam EO Maxima Production sangat memuaskan hati.	X			

Keterangan :

Subjek memberi tanda silang pada jalur SP (sangat puas) karena pernyataan tersebut sesuai dengan jawaban pilihannya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

*TERIMAKASIH ATAS KERJA SAMA SAUDARA*

*SELAMAT MENGERJAKAN*

### SKALA KEPUASAN KONSUMEN

Jenis Kelamin :

Menggunakan jasa EO tanggal :

EO : Maxima Production / EO Lain

NO	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
1.	Didalam EO Maxima Production ada banyak pilihan-pilihan produk yang menyenangkan.				
2.	Saya merasa harga yang di tawarkan oleh EO Maxima Production, Sesuai dengan jasa yang diberikannya.				
3.	Pelayanan yang di berikan EO Maxima Production memuaskan.				
4.	Kemampuan EO Maxima Production yang saya rasakan sesuai dengan apa yang saya harapkan.				
5.	Program-program yang ada didalam EO Maxima Production tidak bervariasi.				
6.	Harga roti tart yang ditawarkan oleh EO Maxima Production lebih mahal dibandingkan dengan harga-harga roti tart di toko roti yang lain.				
7.	Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh Maxima Production tidak memuaskan, Saat sound system mengalami gangguan para anggota EO Maxima Production tidak tanggap menangani gangguan tersebut.				
8.	Apa yang sangat inginkan saat pesta berlangsung tidak bisa diberikan oleh EO Maxima Production.				
9.	Kualitas yang ada didalam EO Maxima Production sangat memuaskan hati.				

10.	Harga-harga souvenir yang disediakan oleh EO Maxima Production sangat terjangkau dan ada banyak macam pilihan souvenir.				
11.	Para anggota EO Maxima Production mengantar tamu yang baru datang ke tempat duduk dengan ramah.				
12.	Saya merasa kualitas yang diberikan oleh EO Maxima Production sesuai dengan apa yang saya harapkan				
13.	Model-model produk yang ditawarkan oleh EO Maxima Production tidak ada yang menarik.				
14.	Harga yang ditawarkan oleh EO Maxima Production tidak sesuai dengan jasa yang diberikannya.				
15.	Kerabat saya mengeluh tentang EO Maxima Production, kru EO Maxima Production kurang memberikan senyuman kepada para tamu undangan sehingga kurang ramah.				
16.	Kemampuan EO Maxima Production yang saya rasakan tidak sesuai dengan apa yang saya harapkan				

## Petunjuk Pengisian Skala

- Skala ini terdiri dari 20 pernyataan, dimana masing-masing pernyataan memiliki 4 alternatif jawaban yang terdiri dari :

SP : Sangat puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat tidak puas

- Baca pernyataan atau simaklah pernyataan secara teliti dan jawablah dengan jujur.
- Anda cukup memilih satu tanggapan/jawaban yang paling sesuai dengan perasaan dan keadaan diri anda sekarang. Tanggapilah semua pernyataan menurut pendapat anda sendiri dan jangan terpengaruh pendapat orang lain.
- Skala ini bukan suatu tes. Semua tanggapan anda baik dan benar bila anda menjawab sendiri sesuai dengan keadaan anda.
- Jawablah sesuai pernyataan dengan cara menyilang (X) setiap jalur sesuai dengan jawaban pilihan anda.

**Contoh Mengerjakan :**

### SKALA PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN EO

PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
EO Maxima Production tepat waktu dalam segala hal.	X			

Keterangan :

Subjek memberi tanda silang pada jalur SP (sangat puas) karena pernyataan tersebut sesuai dengan jawaban pilihannya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

*TERIMAKASIH ATAS KERJA SAMA SAUDARA*

*SELAMAT MENGERJAKAN*

### SKALA PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN EO

Jenis Kelamin :

Menggunakan jasa EO tanggal :

EO : Maxima Production / EO Lain

NO	PERNYATAAN	SP	P	TP	STP
1.	Saya merasa puas menggunakan jasa EO Maxima Production karena sesuai dengan yang saya harapkan.				
2.	Pelayanan EO Maxima Production membantu para konsumen dalam memahami tentang pentingnya peranan sebuah EO dalam suksesnya sebuah pesta.				
3.	Para anggota EO Maxima Production memiliki pengetahuan yang luas.				
4.	Para anggotanya EO Maxima Production mempunyai sifat peduli kepada para konsumennya.				
5.	EO Maxima Production memiliki fasilitas-fasilitas yang lengkap.				
6.	Saya merasa EO Maxima Production tidak memberikan pelayanan yang saya inginkan sehingga pesta yang saya adakan terkesan biasa saja.				
7.	EO Maxima Production tidak tepat waktu dalam segala hal.				
8.	Saya merasa ada seorang anggota EO Maxima Production berlaku tidak sopan kepada tamu saya.				
9.	Ketika ada tamu yang ingin pergi ke toilet para anggota EO Maxima Production tidak menunjukkan tempatnya dan tidak bersedia mengantar tamu tersebut.				
10.	EO Maxima Production tidak memiliki peralatan-peralatan sound system yang tidak lengkap nampak pada saat acara pesta berlangsung suara mc tidak terdengar jelas oleh para tamu undangan.				
11.	Apa yang telah dijanjikan oleh EO Maxima Production sebelum acara berlangsung tentang lancar dan suksesnya pesta yang akan berlangsung, sekarang sesuai dengan kenyataan.				
12.	EO Maxima Production tepat waktu dalam segala hal.				
13.	Para anggota EO Maxima Production sangat sopan terhadap para konsumennya.				

14.	Didalam EO Maxima Production para anggotanya memberi perhatian kepada para konsumennya.				
15.	EO Maxima Production mengutamakan kebersihan tempat yang sedang digunakan.				
16.	Saya merasa tidak puas menggunakan jasa EO Maxima Production karena tidak sesuai dengan apa yang saya harapkan.				
17.	Saya merasa pelayanan yang di berikan oleh EO Maxima Production tidak membantu para konsumen dalam memahami tentang pentingnya peranan sebuah EO dalam suksesnya sebuah pesta.				
18.	Ketika saya bertanya kepada salah seorang anggota EO Maxima Production, ternyata dia tidak bisa menjawab pertanyaan saya.				
19.	Para anggota EO Maxima Production tidak memperhatikan kebutuhan para tamu.				
20.	Fasilitas yang diberikan oleh EO Maxima Production tidak bagus nampak pada penataan dekorasi yang terkesan tidak rapi.				

