

Lembar Kuisisioner

Identitas Responden

1. Nama :
2. Pekerjaan :
3. Jenis Mobil :
4. No Plat Mobil :
5. Kunjungan Ke- :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan yang ada.
2. Berilah tanda Check (✓) pada jawaban yang dipilih sesuai dengan kenyataan yang anda rasakan dari kualitas pelayanan Bengkel AC Mobil Victory Cool Kudus.

Keterangan

- SS = SANGAT SETUJU
- S = SETUJU
- N = NETRAL
- TS = TIDAK SETUJU
- STS = SANGAT TIDAK SETUJU

**DAFTAR PERTANYAAN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN
BENGKEL AC MOBIL VICTORY COOL KUDUS**

Dimensi Tangible

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Lokasi Bengkel strategis					
Halaman/Tempat tampung mobil cukup luas					
Bengkel tergolong bersih					
Ruang tunggu bengkel tergolong nyaman					
Peralatan reparasi bengkel AC Mobil Victory Cool tersedia dan lengkap					
Peralatan reparasi bengkel AC Mobil Victory Cool mukup modern					
Komunikasi yang dilakukan pegawai bengkel AC Mobil Victory Cool kepada konsumen sopan dan menyenangkan					

Dimensi Emphaty

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Pegawai bengkel AC Mobil Victory Cool memberikan pelayanan secara personal kepada konsumen					
Pegawai bengkel AC Mobil Victory Cool memberikan perhatian lebih dalam menangani mobil konsumen					
Pegawai bengkel AC Mobil Victory Cool dapat menjadi penasehat tentang cara merawat mobil konsumen					

Pegawai bengkel AC Mobil Victory Cool dapat memahami kebutuhan konsumen					
Pegawai bengkel AC Mobil Victory Cool mengutamakan kepentingan konsumen					

Dimensi Reliability

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Hasil Pengerjaan bengkel AC Mobil Victory Cool dapat dipertanggung jawabkan /mendapat garansi					
Durasi pengerjaan Bengkel AC Mobil Victory Cool tepat waktu dalam mengerjakan mobil konsumen					
Bengkel AC Mobil Victory Cool mengerjakan dengan totalitas mobil konsumen					
Bengkel AC Mobil Victory Cool memberikan pelayan yang akurat serta sesuai dengan tingkat kerusakan/repairasi.					

Dimensi Responsiveness

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Pengerjaan mobil bengkel AC Mobil Victory Cool tergolong cepat					
Pelayanan Bengkel AC Mobil Victory Cool tepat dalam mengatasi keluhan konsumen					

Pegawai bengkel AC Mobil Victory Cool merespon positif dalam melayani konsumen.					
Bengkel AC Mobil Victory Cool selalu sedia dalam melayani konsumen					

Dimensi Assurance

Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Pegawai bengkel AC Mobil Victory Cool memiliki skill yang cukup dalam memperbaiki/mereparasi mobil.					
Konsumen merasa nyaman saat berkomunikasi dengan pegawai Bengkel AC Mobil Victory Cool					
Pegawai bengkel AC Mobil Victory Cool jujur dalam memperbaiki/mereparasi mobil					
Kualitas hasil pengerjaan Bengkel AC mobil dalam memperbaiki/mereparasi mobil cukup memuaskan					

1. Apakah Anda berniat untuk kembali lagi ke Bengkel AC Mobil Victory Cool?

.....

2. Apakah harapan Anda kedepannya untuk pelayanan bengkel AC Mobil Victory Cool?

.....

Daftar Jawaban Pernyataan Responden

<i>Dimensi Tangible</i>							
	Butir Pernyataan						
Responden	1	2	3	4	5	6	7
1	4	3	3	4	4	3	3
2	5	5	4	5	5	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3
4	4	3	3	3	3	3	4
5	5	4	2	2	3	3	4
6	5	3	3	3	4	3	3
7	4	3	2	2	4	5	5
8	4	4	4	3	4	4	3
9	5	5	4	5	5	4	5
10	5	5	3	4	4	4	4
11	5	4	3	4	4	4	4
12	5	4	2	4	4	4	5
13	4	4	3	4	3	3	4
14	5	4	3	4	4	4	4
15	5	2	2	4	3	4	3
16	5	3	2	4	3	4	4
17	5	3	3	3	4	4	5
18	5	2	2	3	3	4	3
19	5	4	3	3	4	3	4
20	4	4	3	2	5	3	4
21	5	3	2	4	4	4	5
22	4	2	2	2	4	5	4
23	4	2	2	3	4	4	4
24	5	4	3	2	4	4	4
25	5	3	1	2	4	5	4
26	3	2	2	3	4	4	3
27	5	3	5	5	4	4	3
28	2	4	1	3	4	4	3
29	3	3	4	3	5	4	3
30	5	2	2	3	4	4	3
31	4	3	3	4	5	5	3
32	4	4	3	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	3
34	4	4	3	4	4	4	4
35	4	4	3	3	4	4	4
36	4	4	3	3	4	4	3
37	4	4	2	3	4	4	4
38	4	2	3	2	3	3	3

39	4	3	3	4	3	4	4
40	5	4	2	2	4	4	4
41	4	4	4	3	4	3	4
42	5	4	4	4	5	4	4
43	5	3	2	2	3	4	5
44	5	3	4	3	2	4	4
45	5	4	2	2	4	2	5



<i>Dimensi Emphaty</i>					
Responden	Butir Pernyataan				
	1	2	3	4	5
1	3	4	3	3	4
2	4	4	4	4	4
3	2	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4
5	4	3	4	4	4
6	3	3	4	4	3
7	4	5	4	4	4
8	4	4	4	4	4
9	4	4	4	5	4
10	4	4	4	5	4
11	4	4	4	4	3
12	4	3	4	3	3
13	4	4	3	4	4
14	3	3	4	4	3
15	3	2	4	3	3
16	4	3	4	4	4
17	2	4	4	3	3
18	3	4	4	3	4
19	4	5	5	3	4
20	4	3	3	3	3
21	3	4	4	4	4
22	4	3	3	5	4
23	4	4	4	4	4
24	3	4	5	4	4
25	4	4	4	3	4
26	3	4	4	3	3
27	3	3	4	4	3
28	3	3	2	4	3
29	3	5	5	4	4
30	2	1	3	3	4
31	2	4	4	4	3
32	4	4	4	3	3
33	3	3	4	4	4
34	4	3	4	4	4
35	4	4	4	4	3
36	3	3	3	4	4
37	3	4	3	4	4
38	2	2	2	4	3
39	3	2	3	4	4
40	4	4	4	4	4
41	4	3	3	4	4

42	5	4	4	4	4
43	3	3	4	4	4
44	2	3	5	4	5
45	5	3	4	3	4



<i>Dimensi Reliability</i>				
Responden	Butir Pernyataan			
	1	2	3	4
1	4	3	3	4
2	3	3	3	3
3	4	4	4	4
4	4	3	3	4
5	3	3	4	3
6	3	3	3	3
7	3	2	2	3
8	4	3	4	4
9	4	3	3	4
10	4	4	4	5
11	4	4	4	4
12	5	3	4	4
13	4	3	3	3
14	4	3	4	4
15	4	3	2	3
16	4	2	4	4
17	5	3	2	4
18	3	4	2	4
19	3	4	4	5
20	3	4	3	3
21	5	4	4	4
22	4	3	3	3
23	3	4	3	3
24	3	4	4	4
25	4	3	3	4
26	4	3	5	4
27	4	4	3	3
28	4	4	3	3
29	4	3	5	5
30	4	3	3	3
31	4	2	4	3
32	4	3	3	3
33	4	3	4	4
34	4	3	4	3
35	4	3	3	4
36	4	3	4	4
37	4	4	4	4
38	3	3	3	3
39	4	4	4	3
40	4	4	4	4
41	3	3	4	4

42	5	4	4	4
43	3	2	2	3
44	4	3	4	5
45	3	4	5	5



<i>Dimensi Responsiveness</i>				
Responden	Butir Pernyataan			
	1	2	3	4
1	5	4	3	3
2	3	3	3	3
3	4	3	4	3
4	3	4	4	3
5	4	5	3	3
6	3	3	3	3
7	4	4	3	3
8	4	4	4	4
9	3	4	4	3
10	4	5	5	4
11	4	4	4	4
12	2	4	4	5
13	4	4	4	3
14	3	4	4	3
15	4	3	4	4
16	3	5	5	4
17	4	3	5	2
18	3	3	2	4
19	2	4	3	4
20	4	3	4	4
21	3	4	4	4
22	4	3	2	3
23	3	4	4	2
24	3	4	4	4
25	3	4	4	3
26	3	4	3	4
27	4	4	3	4
28	3	4	4	4
29	3	5	3	4
30	4	2	4	4
31	3	4	3	2
32	4	4	3	3
33	4	4	3	4
34	3	3	3	3
35	4	4	4	4
36	3	4	4	4
37	4	3	3	4
38	4	3	3	4
39	4	3	3	3
40	4	4	4	4
41	3	4	3	4

42	5	4	3	5
43	4	3	5	3
44	3	5	4	4
45	4	3	3	5



<i>Dimensi Assurance</i>				
Responden	Butir Pernyataan			
	1	2	3	4
1	4	4	5	4
2	4	3	3	3
3	4	5	5	5
4	4	3	3	3
5	4	3	3	4
6	3	3	3	3
7	4	3	3	3
8	4	4	5	5
9	5	4	3	4
10	5	4	4	4
11	4	4	3	4
12	4	4	5	4
13	4	3	3	4
14	3	4	4	4
15	4	4	3	2
16	5	4	3	4
17	5	4	4	3
18	4	3	4	4
19	3	4	3	4
20	4	5	4	4
21	5	3	5	3
22	5	5	4	4
23	4	3	3	3
24	4	4	4	4
25	3	3	4	4
26	3	4	2	5
27	3	4	3	5
28	4	5	3	4
29	3	3	4	5
30	3	4	3	2
31	4	3	3	4
32	3	3	4	4
33	4	3	4	4
34	4	3	3	4
35	4	4	3	4
36	4	4	4	4
37	4	4	3	5
38	3	4	3	4
39	4	4	4	4
40	4	4	4	4
41	3	2	3	3

42	5	4	3	4
43	5	4	3	3
44	5	4	3	3
45	5	3	3	2



Daftar Jawaban Pertanyaan Terbuka Responden

Pertanyaan Terbuka	Jawaban Responden
1. Apakah Anda berniat untuk kembali lagi ke Bengkel AC Mobil Victory Cool?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ya, Saya akan kembali lagi ke Bengkel AC Mobil Victory Cool (28) 2. Ya, Saya akan kembali ke Bengkel AC Mobil Victory Cool jika kebersihan, kenyamanan, dan kelapangan parkir ditingkatkan (5) 3. Tidak Menjawab (6)
2. Apakah harapan Anda kedepannya untuk pelayanan bengkel AC Mobil Victory Cool?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah pegawai agar pengerjaan mobil cepat terselesaikan (2) 2. Memperlengkap halaman/tempat parkir agar dapat menampung mobil lebih banyak (7) 3. Lebih memperhatikan keadaan kebersihan bengkel agar lebih nyaman (18) 4. Meningkatkan ruang tunggu agar lebih luas dan nyaman saat menunggu (8) 5. Pegawai lebih perhatian kepada konsumen (1) 6. Menambah peralatan bengkel agar lebih lengkap (1) 7. Lebih cepat dalam memperbaiki/mereparasi AC Mobil (1) 8. Lebih memperhatikan kualitas hasil perbaikan/repairasi AC mobil (1) 9. Tidak Menjawab (6)

Daftar Identitas Responden

No	Nama	Pekerjaan	Jenis Mobil	Nomor Plat Kendaraan	Kunjungan Ke-
1	Bambang Handoko	Wiraswasta	Innova	K 8808 JC	2
2	Oky	Wiraswasta	Jazz	K 8345 KB	1
3	Andre	Mahasiswa	Innova	H 8317 HG	1
4	Eko Wijaya	Karyawan	Jazz	K 8852 RA	1
5	Dicky	Wiraswasta	Fortuner	H 7789 DA	1
6	Audi Samukti	Wiraswasta	Xenia	K 8341 DC	1
7	Hok Yanto	Wiraswasta	Biante	K 8989 NB	1
8	Agus Riyanto	Karyawan	Xenia	K 8495 RA	1
9	Yossanto Eko	Wiraswasta	Livina	H 8492 TG	2
10	Edwin Surya	Wiraswasta	Freed	K 8989 LB	1
11	Wahyu Sartiko	Karyawan	Avanza	K 7764 FB	1
12	Anton Wijaya	Wiraswasta	Innova	B 2710 IN	2
13	Andi Setiawan	Karyawan	Yaris	H 7643 HN	1
14	Angga Wijaya	Karyawan	Avanza	K 7674 FB	1
15	Ashfi Risyad	Polisi	Xenia	K 6340 TB	1
16	Bagas Priantoko	Guru	Xenia	K 6970 KT	1
17	Bayu Aji	Karyawan	Panther	K 8049 TA	1
18	Probo Ali	PNS	Avanza	H 8512 B	1
19	Agung Sanjaya	Karyawan	Xenia	K 8149 TL	1
20	Ari Juniarto	Wiraswasta	APV	K 7984 TA	1
21	Ridwan A	Karyawan	Civic	K 7784 TB	1
22	Baskoro Adbulloh	PNS	Ceilo	H 7194 HA	1
23	Eko Maulana	PNS	Panther	H 8960 DG	1
24	Maulana Chabib	Wiraswasta	CRV	D 1076 PV	1
25	Aryo Nugroho	Sopir	Strada	B 9373 HV	1
26	Candra Kurniawan	Wiraswasta	Innova	K 8508 AF	1
27	Muhammad Alaik	PNS	Jazz	B 8458 KS	1
28	Edy	Wiraswasta	Innova	B 9007 ZA	1
29	Rudy	Pensiunan	Avanza	D 1533 PB	1
30	Agus Sugiarto	Karyawan	Panther	K 1908 LC	1
31	Hananto	Wiraswasta	Genio	K 7687 DB	1
32	Bagus Suhendra	Karyawan	Panther	B 1579 UC	1
33	Yoga Pramono	Sopir	Vios	K 7052 FB	1
34	Wawan	Karyawan	Avanza	A 8603 QH	1
35	Iwan Malik	Wiraswasta	X-Trail	K 7777 V	1

36	Yusak Setiawan	Wiraswasta	Xenia	K 8523 MB	1
37	Eka Wahyu	PNS	Avanza	K 8416 RC	1
38	Andi Wijaya	Mahasiswa	Lancer	K 7760 GB	1
39	Danar Pulung	Wiraswasta	Kijang	K 8684 VC	1
40	Hazmi Audy	Karyawan	Panther	K 8953 BC	1
41	Idham Badhawi	Wiraswasta	Fortuner	K 7209 VK	1
42	Mahendra	Wiraswasta	Innova	K 8919 UT	1
43	Komarun	Sopir	Xenia	K 9747 NB	1
44	Budi Adi	Karyawan	Atoz	K 9075 TB	1
45	Rusli Ahyar	Karyawan	Avanza	K 9500 UL	1

