

Lampiran I

**KUESIONER PENELITIAN
TENTANG PELAYANAN**

NAMA : UMUR : THN

ALAMAT :

.....

JENIS/MEREC KENDARAAN :

DAFTAR PERTANYAAN

I. Pelayanan Penyerahan Kendaraan

PILIHAN JAWABAN

1. Bagaimana ketepatan janji penyerahaan yang Anda terima? BS B C K KS
2. Bagaimana kondisi kebersihan kendaraan pada waktu Anda terima ? BS B C K KS
3. Bagaimana kondisi teknis kendaraan pada waktu Anda terima ? BS B C K KS
4. Bagaimana kondisi kelengkapan BS B C K KS

peralatan kendaraan pada

waktu Anda terima ?

5. Bagaimana kondisi cat **BS B C K KS**
kendaraan pada waktu Anda
terima ?
6. Apakah penyerahan yang Anda **YA TIDAK**
terima didampingi oleh counter
sales/salesman ?
7. Bagaimana keterangan/penje- **BS B C K KS**
lasan yang Anda peroleh dari
salesman/counter sales menge-
nai dokumen kendaraan ?
8. Bagaimana keterangan/penje- **BS B C K KS**
lasan yang Anda peroleh dari
salesman/counter sales menge-
nai cara kerja perlengkapan
penting kendaraan ?
9. Bagaimana pelayanan salesman, **BS B C K KS**
counter sales dalam mengurus
kelengkapan surat-surat ken-
daraan Anda ? (kuitansi, STNK,
BPKB, Faktur, dll)

II. Pelayanan di Show room/Ruang Pamer

1. Apakah petugas counter memberi "Selamat pagi/siang/sore...." **YA TIDAK**

Pada saat Anda masuk ke Show room ?

2. Setelah Anda cukup puas melihat-lihat kendaraan di Show room, apakah petugas counter sales mendatangi Anda, menanyakan keperluan Anda dan memberi leaflet mobil dan keterangan lainnya ? **YA TIDAK**

3. Apakah petugas counter sales menyuguhkan minuman untuk Anda ? **YA TIDAK**

4. Apakah petugas counter sales mengucapkan "Terima kasih, selamat pagi/siang/sore...." pada saat Anda meninggalkan showroom ? **YA TIDAK**

III. Pelayanan Kasir

1. Apakah petugas kasir memberi salam "Selamat pagi/siang/sore ..." pada Anda ? **YA TIDAK**

2. Apakah petugas kasir mengucapkan **YA TIDAK**
"Terima kasih" setelah Anda
selesai melakukan pembayaran ?

IV. Pelayanan Satpam

1. Apakah SATPAM memberi hormat pada **YA TIDAK**
waktu Anda memasuki halaman
showroom ?
2. Apakah SATPAM memberi hormat pada **YA TIDAK**
waktu meninggalkan halaman
showroom ?
3. Apakah SATPAM membantu melapangkan **YA TIDAK**
lalu lintas keluar jalan pada
waktu Anda meninggalkan halaman
showroom ?

V. Pelayanan Penerimaan Telepon

1. Apakah telepon dari Anda dijawab **YA TIDAK**
sebelum berdering 5 kali ?
2. Apakah penerima telepon memberi **YA TIDAK**
salam "Selamat pagi/siang/sore...
PT Astra ...?"

3. Apakah penerima telepon mengucapkan "Bapak/Ibu ingin bicara dengan siapa ?" atau "Apa yang bisa kami bantu ?" **YA TIDAK**
4. Apakah penerima telepon mengucapkan "Mohon Bapak/Ibu tunggu sebentar" bila penerima telepon bukan orang yang Anda cari ? **YA TIDAK**
5. Apakah Anda menunggu kurang dari 30 detik untuk disambungkan ? **YA TIDAK**
6. Bila tidak berhasil disambungkan, apakah penerima telepon mengucapkan "Maaf Pak/Bu, Bapak/Ibu (orang yang Anda cari) tidak ada ditempat. Apa yang bisa kami bantu ?" **YA TIDAK**
7. Bila Anda ingin bicara langsung, apakah penerima telepon mengucapkan "Baik Pak/Bu, nanti akan saya sampaikan." "Boleh saya catat nomor telepon dan nama Bapak/Ibu?" "Apa ada pesan?" **YA TIDAK**

Keterangan :

- BS** : **Baik Sekali**
B : **Baik**
C : **Cukup**
K : **Kurang**
KS : **Kurang Sekali**



Lampiran II

Tabel Induk I

			X1	X2	X3	X4	X5
No.	Nama Pelanggan	Type	1 2 3 4 5 6 7 8 9 ZX	1 2 3 4	1 2	1 2 3	1 2 3 4 5 6 7
1.	Budi Pratomo	Feroza	5 5 3 5 4 5 4 4 4 39	1 2 1 2	1 2	2 2 2	1 2 1 2 1 1 2
2.	M. Saleh	Feroza	4 3 2 3 4 5 4 3 4 32	2 2 1 1	1 2	1 1 1	1 2 2 2 1 2 2
3.	Soesiswo	Feroza	2 3 3 3 3 5 5 3 3 27	1 2 1 1	1 1	1 1 1	1 2 2 1 2 1 1
4.	Arief Achsin	Feroza	3 4 4 3 4 5 5 4 4 33	2 2 2 2	1 1	2 2 2	2 2 2 1 2 2 1
5.	Sony Hertauhid	Feroza	5 5 3 4 5 5 5 4 4 40	2 2 2 2	1 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2
6.	Septiani	Feroza	3 5 5 5 5 5 5 2 5 40	2 2 2 2	2 2	2 2 1	1 2 2 2 2 2 2
7.	Agus Supriyanto	Feroza	2 5 4 5 5 5 4 3 4 37	2 2 2 2	2 1	2 2 2	2 2 2 2 2 1 2
8.	Alif Arifin	Feroza	4 4 4 4 4 5 4 4 4 37	2 2 1 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 2 1 2
9.	Abu Priya	Feroza	1 3 3 3 3 5 3 3 4 28	2 2 1 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 2 1 2
10.	Tjuk Susetyahadi	Feroza	2 5 5 5 5 5 5 5 4 41	2 2 2 2	2 2	2 2 1	1 2 2 2 2 2 2
11.	Bambang K.	Feroza	3 4 4 4 4 5 4 3 3 34	2 2 2 2	1 2	2 1 1	2 2 2 2 2 1 2
12.	Rondy	Feroza	5 4 4 3 4 5 5 4 5 39	2 2 2 2	2 2	2 2 1	2 2 2 2 2 2 2
13.	Supardi	Feroza	4 4 5 4 4 5 5 4 4 39	2 2 2 2	2 1	1 1 2	1 2 2 2 1 2 2
14.	Monachip	Feroza	3 4 4 4 4 5 4 4 3 35	2 2 2 2	2 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2
15.	Triyono	Feroza	4 4 4 4 4 1 3 3 3 30	2 1 1 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 2 2 2
16.	Rizard	Feroza	5 3 4 3 4 5 5 3 4 36	2 2 1 2	2 2	2 1 2	1 2 2 2 1 2 2
17.	Banbang W.	Feroza	4 4 4 4 4 5 4 4 4 37	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 2 2 2
18.	Daryoso	Feroza	4 4 4 4 4 5 4 4 4 37	2 2 2 2	2 2	1 2 2	1 2 2 2 1 2 2
19.	Misnadi	Taft GT	4 4 4 3 5 5 4 3 3 35	2 2 1 2	2 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2
20.	Ir. Hasmo	Taft GT	5 5 5 5 5 5 4 4 4 42	2 2 2 2	1 2	2 1 2	2 2 2 2 1 2 2
21.	Drs. Poenomo	Taft GT	4 4 5 5 4 5 5 4 5 41	2 2 1 2	1 2	2 1 2	2 2 2 2 1 2 2
22.	Hadi Trisno	Taft GT	4 4 4 4 4 5 4 3 3 42	2 1 1 2	1 1	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
23.	Hariato	Taft GT	3 4 4 4 4 5 4 4 4 36	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
24.	Dr. Januar T.	Taft GT	4 5 5 4 5 5 4 4 5 41	1 2 2 2	1 2	2 2 2	1 2 2 2 2 2 2
25.	Tita	Taft GT	3 3 3 3 3 3 3 3 3 27	1 2 2 1	2 2	2 2 2	2 2 2 2 2 2 2
26.	Annanto	Taft GT	4 4 4 3 4 5 4 3 4 35	1 2 2 2	2 1	2 1 2	1 2 2 2 1 2 2
27.	M.R.Tasyad	Taft GT	5 5 4 3 3 5 4 4 4 37	1 2 2 1	2 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2

28.	Gunawan P.	T.Hiline	4 3 4 5 4 1 2 2 4 29	1 2 2 2	2 1	2 1 2	1 2 2 2 1 2 1
29.	Darwis, S.E	T.Hiline	4 4 4 4 4 5 4 4 4 37	2 2 1 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
30.	Tung Hadi	T.Hiline	4 3 3 4 3 5 4 4 3 33	2 2 2 2	2 2	1 2 2	1 2 2 2 1 2 2
31.	Marzuki	Charade	2 4 5 5 4 5 4 4 4 37	1 2 2 2	2 2	1 2 2	1 2 2 2 1 2 2
32.	Lisa	Charade	4 4 5 4 4 5 4 4 4 38	2 2 1 1	1 2	2 1 2	1 2 2 2 1 2 2
33.	Femmy	Charade	4 4 4 4 4 5 4 3 3 35	2 2 2 1	2 2	1 1 2	1 2 2 2 2 2 2
34.	Muthia	Charade	5 5 3 5 3 5 4 4 4 38	2 2 2 1	2 1	2 2 2	2 2 2 2 2 2 2
35.	Ir. Vonny A.	Charade	4 4 4 4 4 5 4 5 5 37	2 2 2 2	2 2	2 2 1	1 2 2 2 2 2 2
36.	Soerjadi	Charade	4 4 4 4 4 5 4 5 5 37	1 2 2 2	2 1	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
37.	DR. Bachtu	Charade	4 5 5 4 5 5 3 3 4 38	1 2 2 2	1 1	1 2 2	2 2 2 2 1 2 2
38.	Jopy S, S.H.	Charade	2 3 5 5 4 5 4 4 3 35	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 2 2 2
39.	Halim Biantoro	Charade	5 4 4 4 5 1 4 4 4 35	2 2 2 1	2 2	1 2 2	1 2 2 2 1 2 2
40.	Andayanti	Charade	4 3 2 4 4 1 4 2 2 26	1 2 2 2	1 2	2 1 2	1 2 2 2 1 2 2
41.	Handayani	Charade	5 4 5 5 5 5 4 4 5 42	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
42.	Retnaningsih	Charade	4 4 5 4 3 1 4 2 3 30	1 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
43.	Drs. Sigt P	Charade	4 5 5 5 1 5 4 4 4 37	1 2 2 2	1 2	2 1 2	2 2 2 2 2 2 2
44.	Ir. Dendy I.	Charade	4 4 4 4 4 5 4 4 4 37	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
45.	M. Subhan	Feroza	3 4 4 3 3 1 3 2 4 27	2 2 1 1	1 2	2 2 1	2 2 2 2 2 2 2
46.	Ir. Aries N.	Feroza	4 5 4 4 5 1 5 4 4 36	1 2 2 2	1 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
47.	DR. Soetrismo	Feroza	3 4 4 5 3 5 2 2 4 32	1 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
48.	Tantowi, SH	Feroza	4 3 4 4 4 1 3 3 4 30	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
49.	Indra Bayu	Feroza	5 4 3 4 2 1 4 3 4 31	2 2 1 2	1 2	2 1 2	1 2 2 2 1 2 2
50.	Ernanda, SE	Feroza	4 4 4 4 4 1 3 4 4 32	1 2 2 2	2 2	2 1 2	2 2 2 2 2 2 2
51.	Dimas Pratama	Feroza	4 4 4 3 4 5 2 3 3 32	1 2 2 2	2 2	2 1 2	1 2 2 2 1 2 2
52.	Hermawan	Feroza	3 4 4 4 3 1 3 2 3 27	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
53.	Mustafa, SE	Feroza	4 4 3 4 4 1 4 4 3 31	1 2 2 1	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
54.	Teddy Chandra	Feroza	3 4 3 3 4 5 2 3 2 29	2 2 1 2	2 2	1 2 1	1 2 2 2 1 2 2
55.	Syahputra	Taft GT	4 4 4 4 4 5 4 3 4 36	2 2 2 2	2 2	2 2 2	2 2 2 2 1 2 2
56.	Mahendra	Taft GT	4 4 4 4 4 5 4 4 4 37	2 2 2 2	2 2	2 2 1	2 2 2 2 2 2 2
57.	Daiany, SE	Taft GT	4 5 5 5 5 5 4 5 4 43	2 2 2 2	1 2	1 2 2	1 2 2 2 1 2 2
58.	Ida Ayu	Taft GT	3 4 4 4 3 2 3 3 3 32	1 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
59.	Dwinanada K	Taft GT	4 4 4 4 4 5 4 4 4 37	2 2 2 1	1 2	2 2 2	2 2 2 2 2 2 2

60.	Agung P	Taft GT	4 3 5 5 4 5 1 1 3 31	1 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
61.	Wahyu Agung N.	Taft GT	3 4 4 4 4 5 3 3 3 33	1 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
62.	Ir. Ciptaning A.	Taft GT	3 2 4 4 3 5 4 4 4 33	2 2 2 2	1 2	2 1 2	1 2 2 2 1 2 2
63.	Ir. Totok I.	Taft GT	5 4 3 5 5 5 4 3 4 38	1 2 2 1	2 1	2 2 2	1 2 2 2 2 2 2
64.	Wirawan	Taft GT	4 4 4 5 5 5 5 5 5 42	2 2 2 1	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
65.	Setyo Adi	Taft GT	4 4 4 4 4 5 4 4 3 38	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
66.	Effita	Taft GT	4 4 4 4 4 1 4 3 3 31	2 2 2 2	1 2	2 2 1	2 2 2 2 2 2 2
67.	Dyah Kusuma	Taft Gt	4 5 5 4 4 5 3 3 3 36	2 2 1 2	1 2	2 2 1	2 2 2 2 2 2 2
68.	Mediana	Taft GT	4 4 4 4 4 5 4 3 4 36	2 2 2 2	1 2	2 1 1	1 1 1 2 1 2 2
69.	Andi K.	Zebra	4 5 4 4 4 1 4 4 5 35	2 2 1 1	1 2	2 1 1	1 2 1 2 1 2 2
70.	Antonius Adi	Zebra	4 4 4 4 4 5 4 4 4 37	1 1 2 2	1 2	2 2 2	1 2 1 2 1 2 1
71.	Henny Astuti	Zebra	4 4 4 4 4 5 3 3 3 34	2 2 2 2	2 2	2 1 1	1 2 2 2 1 2 2
72.	Jumadi	Zebra	4 3 3 4 4 5 3 3 4 33	2 2 2 2	2 1	2 1 2	1 2 1 2 1 2 1
73.	Dr. Paiman T.	Zebra	4 3 4 3 4 5 4 3 4 34	2 2 2 2	2 2	2 2 2	2 2 2 2 1 2 2
74.	Soemartono	Zebra	4 5 4 5 5 5 5 5 4 42	1 1 2 2	2 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2
75.	Edy Kusuma	Zebra	5 5 5 5 5 5 5 5 5 45	2 2 2 1	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
76.	Ryanto	Zebra	4 4 4 4 4 4 5 4 4 37	2 2 1 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
77.	Rahardian	Zebra	4 5 5 4 5 5 3 3 4 38	2 2 2 2	2 2	2 1 2	2 2 2 2 2 2 2
78.	Iswantoro	Zebra	5 4 4 3 4 5 5 4 5 39	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
79.	Dinar, K.	Zebra	5 5 5 5 5 5 4 4 4 42	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
80.	Astri B.	Zebra	4 4 4 3 4 1 3 3 4 27	2 2 2 1	2 1	1 1 2	2 2 2 2 2 2 2
81.	Ir. Henggar T	Zebra	5 5 5 5 5 5 4 4 4 42	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
82.	Ir. Kumiawan	Zebra	4 3 4 4 4 5 4 3 4 35	2 2 1 1	1 2	2 2 2	2 2 2 2 2 2 2
83.	Radito , SE	Zebra	5 4 2 4 4 5 3 4 4 25	2 1 1 2	1 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2
84.	Lisa Efendi	Zebra	4 5 4 4 4 1 4 4 5 35	2 2 2 2	1 2	2 2 1	1 2 2 2 2 2 2
85.	Indah S.	Zebra	3 4 4 4 4 5 4 4 4 29	2 2 2 1	2 2	2 1 2	1 2 2 2 2 2 2
86.	Dyat Hibullah	Charade	4 4 4 4 4 1 4 4 4 33	2 2 1 2	2 2	1 2 2	2 2 2 2 2 2 2
87.	Voony Iskandar	Charade	3 3 4 4 4 5 4 4 4 39	2 2 2 2	1 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2
88.	M. Iqbal, SH	Charade	2 3 4 4 4 1 2 1 2 23	2 2 1 2	2 2	2 2 2	2 2 2 2 2 2 2
89.	M. Yunus	Charade	3 4 4 4 4 1 2 2 2 26	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
90.	Nursyah, SH	Charade	2 4 5 4 5 1 3 2 3 29	1 2 2 1	1 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2
91.	Agus Sarjono	Charade	2 3 5 5 3 5 3 3 3 37	2 2 1 2	1 1	2 2 1	1 2 1 2 1 1 1

92.	Ir. Rini Budi A.	Charade	5 4 5 5 5 5 4 4 5 42	2 2 2 2	2 2	2 2 2	2 2 2 2 2 2 2
93.	Drs. Bambang H	Charade	4 4 5 4 4 1 4 3 4 33	2 2 2 1	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
94.	Indra Kusuma	Charade	4 4 5 4 5 1 4 3 2 32	2 2 2 2	2 1	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
95.	Ari Prasetyo	Charade	4 4 4 4 4 5 4 4 4 37	1 2 2 1	2 2	2 2 2	2 2 2 2 2 2 2
96.	Abimanyu, SH	Charade	5 5 5 5 5 5 5 5 5 45	2 2 1 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 2 2 2
97.	Kumiadi, SE	Charade	3 4 5 5 5 5 5 5 5 42	2 2 1 1	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
98.	Bob Setyawan	Charade	4 5 4 4 4 5 5 5 5 36	2 2 2 2	2 2	1 2 2	2 2 2 2 2 2 2
99.	Doni Bayu I.	Charade	5 5 5 5 5 5 5 5 5 45	2 2 1 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
100.	Harsono	Charade	3 4 4 4 4 5 4 4 4 36	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 1 2 2 2 2



Lampiran III

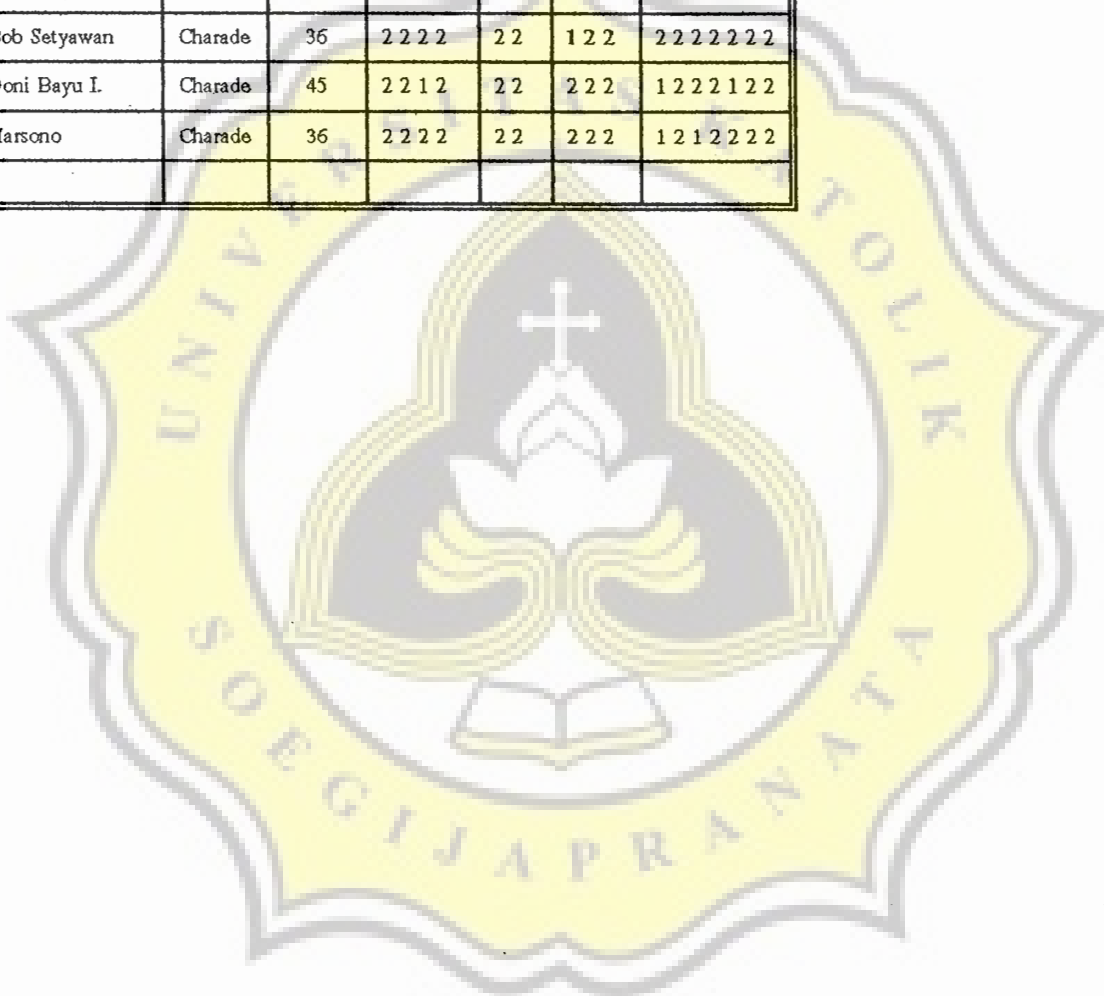
Tabel Induk II

			X1	X2	X3	X4	X5
No.	Nama Pelanggan	Type	ZX	1 2 3 4	1 2	1 2 3	1 2 3 4 5 6 7
1.	Budi Pratomo	Feroza	39	1 2 1 2	1 2	2 2 2	1 2 1 2 1 1 2
2.	M. Saleh	Feroza	32	2 2 1 1	1 2	1 1 1	1 2 2 2 1 2 2
3.	Soesiswo	Feroza	27	1 2 1 1	1 1	1 1 1	1 2 2 1 2 1 1
4.	Arief Achsin	Feroza	33	2 2 2 2	1 1	2 2 2	2 2 2 1 2 2 1
5.	Sony Hertauhid	Feroza	40	2 2 2 2	1 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2
6.	Septiani	Feroza	40	2 2 2 2	2 2	2 2 1	1 2 2 2 2 2 2
7.	Agus Supriyanto	Feroza	37	2 2 2 2	2 1	2 2 2	2 2 2 2 2 1 2
8.	Alif Arifin	Feroza	37	2 2 1 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 2 1 2
9.	Abu Priya	Feroza	28	2 2 1 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 2 1 2
10.	Tjuk Susetyahadi	Feroza	41	2 2 2 2	2 2	2 2 1	1 2 2 2 2 2 2
11.	Bambang K.	Feroza	34	2 2 2 2	1 2	2 1 1	2 2 2 2 2 1 2
12.	Rondy	Feroza	39	2 2 2 2	2 2	2 2 1	2 2 2 2 2 2 2
13.	Supardi	Feroza	39	2 2 2 2	2 1	1 1 2	1 2 2 2 1 2 2
14.	Monachip	Feroza	35	2 2 2 2	2 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2
15.	Triyono	Feroza	30	2 1 1 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 2 2 2
16.	Rizard	Feroza	36	2 2 1 2	2 2	2 1 2	1 2 2 2 1 2 2
17.	Bambang W.	Feroza	37	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 2 2 2
18.	Daryoso	Feroza	37	2 2 2 2	2 2	1 2 2	1 2 2 2 1 2 2
19.	Misnadi	Taft GT	35	2 2 1 2	2 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2
20.	Ir. Hasmo	Taft GT	42	2 2 2 2	1 2	2 1 2	2 2 2 2 1 2 2
21.	Drs. Poenomo	Taft GT	41	2 2 1 2	1 2	2 1 2	2 2 2 2 1 2 2
22.	Hadi Trisno	Taft GT	42	2 1 1 2	1 1	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
23.	Harianto	Taft GT	36	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
24.	Dr. Januar T.	Taft GT	41	1 2 2 2	1 2	2 2 2	1 2 2 2 2 2 2
25.	Tita	Taft GT	27	1 2 2 1	2 2	2 2 2	2 2 2 2 2 2 2
26.	Armanto	Taft GT	35	1 2 2 2	2 1	2 1 2	1 2 2 2 1 2 2

27.	M.RTasyad	Taft GT	37	1 2 2 1	2 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2
28.	Gunawan P.	T.Hiline	29	1 2 2 2	2 1	2 1 2	1 2 2 2 1 2 1
29.	Darwis, S.E	T.Hiline	37	2 2 1 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
30.	Tung Hadi	T.Hiline	33	2 2 2 2	2 2	1 2 2	1 2 2 2 1 2 2
31.	Marzuki	Charade	37	1 2 2 2	2 2	1 2 2	1 2 2 2 1 2 2
32.	Lisa	Charade	38	2 2 1 1	1 2	2 1 2	1 2 2 2 1 2 2
33.	Femmy	Charade	35	2 2 2 1	2 2	1 1 2	1 2 2 2 2 2 2
34.	Muthia	Charade	38	2 2 2 1	2 1	2 2 2	2 2 2 2 2 2 2
35.	Ir. Vonny A.	Charade	37	2 2 2 2	2 2	2 2 1	1 2 2 2 2 2 2
36.	Soerjadi	Charade	37	1 2 2 2	2 1	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
37.	DR. Bachtu	Charade	38	1 2 2 2	1 1	1 2 2	2 2 2 2 1 2 2
38.	Jopy S, S.H.	Charade	35	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 2 2 2
39.	Halim Biantoro	Charade	35	2 2 2 1	2 2	1 2 2	1 2 2 2 1 2 2
40.	Andayanti	Charade	26	1 2 2 2	1 2	2 1 2	1 2 2 2 1 2 2
41.	Handayani	Charade	42	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
42.	Retnaningsih	Charade	30	1 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
43.	Drs. Sigt P	Charade	37	1 2 2 2	1 2	2 1 2	2 2 2 2 2 2 2
44.	Ir. Dendy I.	Charade	37	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
45.	M. Subhan	Feroza	27	2 2 1 1	1 2	2 2 1	2 2 2 2 2 2 2
46.	Ir. Aries N.	Feroza	36	1 2 2 2	1 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
47.	DR. Soetrismo	Feroza	32	1 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
48.	Tantowi, SH	Feroza	30	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
49.	Indra Bayu	Feroza	31	2 2 1 2	1 2	2 1 2	1 2 2 2 1 2 2
50.	Emanda, SE	Feroza	32	1 2 2 2	2 2	2 1 2	2 2 2 2 2 2 2
51.	Dimas Pratama	Feroza	32	1 2 2 2	2 2	2 1 2	1 2 2 2 1 2 2
52.	Hermawan	Feroza	27	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
53.	Mustafa, SE	Feroza	31	1 2 2 1	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
54.	Teddy Chandra	Feroza	29	2 2 1 2	2 2	1 2 1	1 2 2 2 1 2 2
55.	Syahputra	Taft GT	36	2 2 2 2	2 2	2 2 2	2 2 2 2 1 2 2
56.	Mahendra	Taft GT	37	2 2 2 2	2 2	2 2 1	2 2 2 2 2 2 2
57.	Daiany, SE	Taft GT	43	2 2 2 2	1 2	1 2 2	1 2 2 2 1 2 2
58.	Ida Ayu	Taft GT	32	1 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2

59.	Dwinanada K	Taft GT	37	2 2 2 1	1 2	2 2 2	2 2 2 2 2 2 2
60.	Agung P	Taft GT	31	1 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
61.	Wahyu Agung N.	Taft GT	33	1 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
62.	Ir. Ciptaning A.	Taft GT	33	2 2 2 2	1 2	2 1 2	1 2 2 2 1 2 2
63.	Ir. Totok I.	Taft GT	38	1 2 2 1	2 1	2 2 2	1 2 2 2 2 2 2
64.	Wirawan	Taft GT	42	2 2 2 1	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
65.	Setyo Adi	Taft GT	38	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
66.	Effita	Taft GT	31	2 2 2 2	1 2	2 2 1	2 2 2 2 2 2 2
67.	Dyah Kusuma	Taft Gt	36	2 2 1 2	1 2	2 2 1	2 2 2 2 2 2 2
68.	Mediana	Taft GT	36	2 2 2 2	1 2	2 1 1	1 1 1 2 1 2 2
69	Andi K.	Zebra	35	2 2 1 1	1 2	2 1 1	1 2 1 2 1 2 2
70.	Antonius Adi	Zebra	37	1 1 2 2	1 2	2 2 2	1 2 1 2 1 2 1
71.	Henny Astuti	Zebra	34	2 2 2 2	2 2	2 1 1	1 2 2 2 1 2 2
72.	Jumadi	Zebra	33	2 2 2 2	2 1	2 1 2	1 2 1 2 1 2 1
73.	Dr. Paiman T.	Zebra	34	2 2 2 2	2 2	2 2 2	2 2 2 2 1 2 2
74.	Soemartono	Zebra	42	1 1 2 2	2 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2
75.	Bdy Kusuma	Zebra	45	2 2 2 1	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
76.	Ryanto	Zebra	37	2 2 1 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
77.	Rahardian	Zebra	38	2 2 2 2	2 2	2 1 2	2 2 2 2 2 2 2
78.	Iswantoro	Zebra	39	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
79.	Dinaf, K.	Zebra	42	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
80.	Astri B.	Zebra	27	2 2 2 1	2 1	1 1 2	2 2 2 2 2 2 2
81.	Ir. Henggar T	Zebra	42	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
82.	Ir. Kumiawan	Zebra	35	2 2 1 1	1 2	2 2 2	2 2 2 2 2 2 2
83.	Radito , SE	Zebra	25	2 1 1 2	1 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2
84.	Lisa Efendi	Zebra	35	2 2 2 2	1 2	2 2 1	1 2 2 2 2 2 2
85.	Indah S.	Zebra	29	2 2 2 1	2 2	2 1 2	1 2 2 2 2 2 2
86.	Dyat Hibullah	Charade	33	2 2 1 2	2 2	1 2 2	2 2 2 2 2 2 2
87.	Voony Iskandar	Charade	39	2 2 2 2	1 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2
88.	M. Iqbal, SH	Charade	23	2 2 1 2	2 2	2 2 2	2 2 2 2 2 2 2
89.	M. Yunus	Charade	26	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
90.	Nursyah, SH	Charade	29	1 2 2 1	1 2	2 2 1	1 2 2 2 1 2 2

91.	Agus Sarjono	Charade	37	2 2 1 2	1 1	2 2 1	1 2 1 2 1 1 1
92.	Ir. Rini Budi A.	Charade	42	2 2 2 2	2 2	2 2 2	2 2 2 2 2 2 2
93.	Drs. Bambang H	Charade	33	2 2 2 1	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
94.	Indra Kusuma	Charade	32	2 2 2 2	2 1	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
95.	Ari Prasetyo	Charade	37	1 2 2 1	2 2	2 2 2	2 2 2 2 2 2 2
96.	Abimanyu, SH	Charade	45	2 2 1 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 2 2 2
97.	Kurniadi, SE	Charade	42	2 2 1 1	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
98.	Bob Setyawan	Charade	36	2 2 2 2	2 2	1 2 2	2 2 2 2 2 2 2
99.	Doni Bayu I.	Charade	45	2 2 1 2	2 2	2 2 2	1 2 2 2 1 2 2
100.	Harsono	Charade	36	2 2 2 2	2 2	2 2 2	1 2 1 2 2 2 2



SURAT KETERANGAN
No.MV/SM/MJ/020/95

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Imam Pitoyo
Jabatan : Personalia
PT Astra International - DSO
Jl Majapahit 111 -117
Semarang.

menerangkan bahwa :

Nama : Sri Ernawati
NIM : 91.30.1069
NIRM : 91.6.111.0216.50116
Fak/Jur : Ekonomi / Manajemen Universitas Katolik
Soegijapranoto - Semarang

telah melaksanakan penelitian di PT Astra International - DSO
Semarang mulai tanggal 26 Oktober s/d 26 Nopember 1995 dengan
mengambil judul :

PROFIL PELAYANAN PT ASTRA INTERNATIONAL - DSO
CABANG SEMARANG DIKAJI DARI
SISI PERSEPSI KONSUMEN

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan
seperlunya oleh yang bersangkutan.

Semarang, 27 Desember 1995

~~PT ASTRA INTERNATIONAL
MOTOR VEHICLE DIVISION
CABANG SEMARANG~~

Imam Pitoyo