

LAMPIRAN 1

KUESIONER

A. DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Alamat/telepon :
3. Jenis Kelamin : a. pria
b. wanita
4. Usia : a. antara 15 - 25 tahun
b. antara 26 – 40 tahun
c. antara 41 – 55 tahun
d. > dari 55 tahun
5. Pendidikan Terakhir : a. SD
b. SLTP
c. SLTA
d. Perguruan Tinggi
e. Lain-lain
6. Pekerjaan Responden : a. Pelajar / Mahasiswa
b. Pegawai negeri
c. Pegawai swasta
d. Wiraswasta
e. Lain-lain

Petunjuk :

Berikanlah pendapat saudara dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom yang tersedia yang menggambarkan harapan dan kenyataan yang saudara rasakan terhadap pelayanan yang diberikan di Toko Buku Gramedia, berdasarkan pilihan jawaban sebagai berikut :

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- AS = Agak Setuju
- N = Netral
- KS = Kurang Setuju
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

B. EVALUATION DAN BELIEF

EVALUATION

Berikan pernyataan anda yang berkenaan dengan keyakinan / kepercayaan anda pada pelayanan yang diberikan oleh Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang.

| KETERANGAN | SS | S | AS | N | KS | TS | STS |
|--|----|---|----|---|----|----|-----|
| Wujud Penampilan (<i>Tangibles</i>) | | | | | | | |
| 1. Fasilitas fisik toko seharusnya memberikan daya tarik (eksterior dan interior gedung) | | | | | | | |
| 2. Pakaian karyawan toko seharusnya rapi | | | | | | | |
| 3. Fasilitas pencarian buku seharusnya sudah melalui komputer | | | | | | | |
| 4. Fasilitas penunjang lain seperti AC, kamar mandi, musik seharusnya cukup memadai | | | | | | | |
| Kehandalan Jasa (<i>Reliability</i>) | | | | | | | |
| 5. Suasana ruangan dalam toko seharusnya nyaman dan aman | | | | | | | |
| 6. Buku yang di display (letak) seharusnya dikelompokkan sesuai dengan jenis bukunya | | | | | | | |
| 7. Karyawan toko seharusnya dapat memberikan informasi secara tepat kepada pengunjung | | | | | | | |
| Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | | | | | | | |
| 8. Karyawan toko seharusnya tanggap terhadap masalah yang dihadapi pengunjung dalam mencari buku | | | | | | | |
| 9. Karyawan toko dalam mencarikan buku bagi pengunjung seharusnya dilakukan dengan cepat | | | | | | | |
| Jaminan Atas Pelayanan (<i>Assurance</i>) | | | | | | | |
| 10. Jenis buku yang ada di toko seharusnya lengkap | | | | | | | |
| 11. Produk buku yang dijual seharusnya tidak kotor | | | | | | | |
| 12. Produk buku yang dijual seharusnya tidak cacat | | | | | | | |
| Kepedulian (<i>Emphaty</i>) | | | | | | | |
| 13. Sikap karyawan toko seharusnya sopan kepada pengunjung | | | | | | | |
| 14. Sikap karyawan toko seharusnya ramah kepada pengunjung | | | | | | | |
| 15. Seharusnya terdapat informasi tentang adanya buku terbaru | | | | | | | |

BELIEF

Berikan pernyataan anda berdasarkan pengalaman anda sendiri dan orang lain terhadap pelayanan yang diberikan oleh Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang.

| KETERANGAN | SS | S | AS | N | KS | TS | STS |
|---|----|---|----|---|----|----|-----|
| Wujud Penampilan (<i>Tangibles</i>) | | | | | | | |
| 1. Fasilitas fisik toko memberikan daya tarik (eksterior dan interior gedung) | | | | | | | |
| 2. Pakaian karyawan toko rapi | | | | | | | |
| 3. Fasilitas pencarian buku sudah melalui komputer | | | | | | | |
| 4. Fasilitas penunjang lain seperti AC, kamar mandi, musik cukup memadai | | | | | | | |
| Kehandalan Jasa (<i>Reliability</i>) | | | | | | | |
| 5. Suasana ruangan dalam toko nyaman dan aman | | | | | | | |
| 6. Buku yang di display (letak) sudah dikelompokkan sesuai dengan jenis bukunya | | | | | | | |
| 7. Karyawan toko dapat memberikan informasi secara tepat kepada pengunjung | | | | | | | |
| Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | | | | | | | |
| 8. Karyawan toko tanggap terhadap masalah yang dihadapi pengunjung dalam mencari buku | | | | | | | |
| 9. Karyawan toko dalam mencarikan buku bagi pengunjung dilakukan dengan cepat | | | | | | | |
| Jaminan Atas Pelayanan (<i>Assurance</i>) | | | | | | | |
| 10. Jenis buku yang ada di toko lengkap | | | | | | | |
| 11. Produk buku yang dijual tidak kotor | | | | | | | |
| 12. Produk buku yang dijual tidak cacat | | | | | | | |
| Kepedulian (<i>Emphaty</i>) | | | | | | | |
| 13. Sikap karyawan toko sopan kepada pengunjung | | | | | | | |
| 14. Sikap karyawan toko ramah kepada pengunjung | | | | | | | |
| 15. Terdapat informasi tentang adanya buku terbaru | | | | | | | |