

KUESIONER

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan

Keterangan :

SP : Sangat Penting

P : Penting

CP : Cukup Penting

KP : Kurang Penting

TP : Tidak Penting

No	Pertanyaan	Harapan Konsumen				
		SP	P	CP	KP	TP
I Tangible (Berwujud)						
1	Kondisi bangunan TB Kresna Jaya					
2	Tempat parkir TB Kresna Jaya yang luas					
3	Penampilan rapi dari Karyawan TB Kresna Jaya					
4	Kebersihan dan kenyamanan ruangan TB Kresna Jaya					
5	Penataan produk					
II Realibility (Keandalan)						
1	Pelayanan yang cepat					
2	Ketepatan waktu penggantian produk sesuai yang dijanjikan					
III Responsiveness (Kesigapan)						
1	Pegawai membantu pelanggan dalam memilih produk					
2	Pemberian pengetahuan tentang produk pada pelanggan					
IV Assurance (Jaminan)						
1	Kemampuan pegawai dalam menawarkan produk pada setiap pelanggan					
2	Kenyamanan pelayanan pada setiap pelanggan					
V Empathy (Empati)						
1	Pemberian kemudahan dalam komunikasi lewat telepon					
2	Pegawai memberikan senyuman pada tiap konsumen					

Harapan Konsumen

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	KS	TS	STS
I. Tangible (Berwujud)						
1	Seharusnya bangunan Toko Besi terlihat bagus					
2	Seharusnya tempat parkir luas					
3	Seharusnya penampilan karyawan yang rapi					
4	Seharusnya ruangan bersih					
5	Seharusnya produk tertata rapi					
II. Realibility (Keandalan)						
1	Seharusnya memberikan pelayanan dengan baik					
2	Seharusnya penggantian produk rusak yang dijanjikan tepat waktu					
III. Responsivenes (Kesigapan)						
1	Seharusnya pegawai membantu pelanggan dalam memilih produk					
2	Seharusnya pegawai memberikan pengetahuan mengenai produk					
IV Assurance (Jaminan)						
1	Seharusnya pegawai mampu menawarkan produk dengan baik					
2	Seharusnya adanya rasa nyaman dalam memberikan pelayanan pada konsumen					
V Empathy (Empati)						
1	Seharusnya adanya kemudahan dalam komunikasi lewat telpon					
2	Seharusnya pegawai memberikan senyuman pada tiap konsumen					

