

Nama :

Usia :

Kuisioiner ini digunakan untuk melakukan analisis Tugas akhir program studi Diploma Bahasa Inggris Unika Soegijapranata, dengan judul Tugas Akhir “Customers’ Satisfaction in E-Plaza Semarang”. Oleh karena itu, ketepatan jawaban akan sangat membantu validitas hasil analisis. Jawaban yang responden berikan akan dijaga kerahasiaannya.

Atas kesediaan responden dalam membantu proses pengumpulan data ini, penulis mengucapkan terima kasih

**Penulis,
Herry Yudhianto**

NIM.02.81.0016

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang tersedia.

✓

1. Apakah anda puas dengan fasilitas wifi gratis yang disediakan di E Plaza?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas

2. Apakah anda puas dengan service yang diberikan oleh pegawai E Plaza berhubungan dengan ketepatan waktu saat anda menerima order atau pesanan?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup

- d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
3. Apakah anda puas dengan service yang diberikan oleh pegawai E Plaza sehubungan dengan ketepatan jam tayang cinema?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
4. Apakah anda puas dengan pelayanan pegawai E Plaza sesuai dengan bidangnya masing-masing?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
5. Apakah anda puas dengan keramah tamahan pegawai E Plaza dalam memberikan pelayanan?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
6. Apakah anda puas dengan tanggapan pegawai E Plaza ketika anda menyampaikan keluhan atau masalah?
- a. Sangat puas
 - b. Puas

- c. Cukup
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
7. Apakah anda puas dengan adanya pegawai E Plaza yang selalu siap pada posisi kerjanya sehingga anda bisa dengan mudah memanggilnya jika membutuhkan sesuatu?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
8. Apakah anda puas dengan informasi yang diberikan oleh pegawai E Plaza saat anda bertanya tentang E Plaza?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
9. Apakah anda puas dengan keamanan di tempat parkir yang disediakan oleh E Plaza?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup
 - d. Tidak puas
 - e. Sangat tidak puas
10. Apakah anda puas dengan keamanan pembayaran dengan kartu kredit di E Plaza?
- a. Sangat puas

- b. Puas
- c. Cukup
- d. Tidak puas
- e. Sangat tidak puas

11. Apakah anda merasa puas dengan keamanan di lingkungan E Plaza?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Cukup
- d. Tidak puas
- e. Sangat tidak puas

12. Apakah anda puas dengan kenyamanan di lingkungan E Plaza?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Cukup
- d. Tidak puas
- e. Sangat tidak puas

13. Apakah anda puas dengan tanggung jawab pegawai E Plaza terhadap

pelayanan yang diberikan?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Cukup
- d. Tidak puas
- e. Sangat tidak puas

14. Apakah anda puas dengan tersedianya fasilitas pendukung di E Plaza, seperti korek api, tissue, dan tusuk gigi?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Cukup
- d. Tidak puas
- e. Sangat tidak puas

15. Apakah anda puas dengan penampilan pegawai E Plaza?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Cukup
- d. Tidak puas
- e. Sangat tidak puas

