**KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN SERVICE YAMAHA**

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : a. Laki – laki b. Perempuan

Pekerjaan : a. Pelajar / Mahasiswa c. Pegawai Negeri e. Lain - lain

 b. Wiraswasta d. Pegawai Swasta

Saya mohon bantuan dari Bapak/Ibu/Kakak/Adik untuk mengisi beberapa pertanyaan yang ada di bawah ini.

Pertanyaan dari kami hanya ingin mengetahui bagaimana tentang kepuasan anda dengan hasil service yang di berikan oleh Yamaha alfa scorpii kpt muslim. Kuesioner ini saya keluarkan sebagai bahan untuk melakukan penelitian. Saya mohon bantuannya untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan selengkap-lengkapnya .

**Isilah kuesioner berikut dengan melingkari jawaban yang anda pilih.**

**Terima Kasih**

Berapa kali anda berkunjung ke service Yamaha di kpt muslim....??

a. 1 kali c. 3 kali e. Sering

b. 2 kali d. Lebih dari 3 kali

Setiap responden hanya di beri kesempatan memilih 1 (satu) jawaban

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

TS = Tidak Setuju (2)

KS = Kurang Setuju (3)

S = Setuju (4)

SS = Sangat Setuju (5)

Berikut tanda silang (X) untuk mengisi jawaban anda pada kolom di bawah ini :

DAFTAR PERTANYAAN

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Waktu dan Biaya Pelayanan** | **STS** | **TS** | **KS** | **S** | **SS** |
| 1. | Kepastian jadwal pelayanan |  |  |  |  |  |
| 2. | Kewajaran biaya pelayanan |  |  |  |  |  |
| **NO** | **Waktu dan Biaya Pelayanan** | **STS** | **TS** | **KS** | **S** | **SS** |
| 3. | Kepastian biaya pelayanan |  |  |  |  |  |
| 4. | Kecepatan pelayanan |  |  |  |  |  |
| **NO** | **Prosedur dan Mekanisme pengurusan** | **STS** | **TS** | **KS** | **S** | **SS** |
| 5. | Prosedur pelayanan |  |  |  |  |  |
| 6. | Persyaratan Pelayanan |  |  |  |  |  |
| **NO** | **Sarana Dan Prasarana** | **STS** | **TS** | **KS** | **S** | **SS** |
| 7. | Kenyamanan lingkungan Dealer YAMAHA |  |  |  |  |  |
| 8. | Keamanan Pelayanan |  |  |  |  |  |
| **NO** | **Profesionalisme Petugas** | **STS** | **TS** | **KS** | **S** | **SS** |
| 9. | Kejelasan petugas pelayanan |  |  |  |  |  |
| 10. | Kedisiplinan petugas pelayanan |  |  |  |  |  |
| 11. | Tanggung jawab petugas pelayanan |  |  |  |  |  |
| 12. | Kemampuan petugas pelayanan |  |  |  |  |  |
| 13. | Keadilan mendapatkan pelayanan |  |  |  |  |  |
| 14. | Kesopanan dan keramahan petugas |  |  |  |  |  |

Terima kasih kepada Bapak/Ibu/Kakak/Adik yang sudah mau membantu saya untuk mengisi beberapa pertanyaan yang saya buat di atas.