

LAMPIRAN

Lampiran A-1 Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Kepada Yang Terhormat

Pelanggan Langgeng *Food*

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya adalah mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta, yang sedang melakukan penelitian yang akan digunakan sebagai Tugas Akhir. Penelitian ini menggunakan metode *Balance Scorecard* (BSC) dengan tujuan mengukur kinerja perusahaan dengan berdasarkan empat perspektif dari *Balance Scorecard* (BSC).

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i pelanggan Langgeng *Food* bisa meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner pada lampiran surat ini. Data dari kuesioner ini selanjutnya akan diolah dan dianalisis. Sesuai dengan etika penelitian, data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian pada Tugas Akhir.

Demikian permohonan ini saya buat, besar harapan saya agar Bapak/Ibu/Saudara/i dapat berpartisipasi mengisi kuesioner ini, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta,.....

Hormat Saya

Harlinda Rasvi Nabela

PENELITI

KUESIONER PERSPEKTIF PELANGGAN
LANGGENG FOOD

I. Petunjuk Pengisian

Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda (X) pada pilihan jawaban dibawah ini dengan keterangan sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

2 = Tidak Puas (TP)

3 = Puas (P)

4 = Sangat Puas (SP)

II. Data Responden

Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Umur :

Pekerjaan :

No	Kriteria	STP	TP	P	SP
1	Anda merasa puas dengan harga produk Langgeng Food				
2	Anda merasa puas dengan cita rasa dari Langgeng Food				
3	Anda merasa puas dengan masa kadaluarsa yang berlaku pada produk dari Langgeng Food				
4	Langgeng Food memberikan jaminan pengembalian produk yang cacat				
5	Langgeng Food tepat waktu dalam memenuhi pesanan				
6	Langgeng Food tanggap dalam merespon keluhan pelanggan				
7	Produk yang diterima sesuai dengan pesanan				
8	Langgeng Food ramah dalam melayani pelanggan				
9	Langgeng Food dapat menjaga kepercayaan pelanggan				
10	Kemudahan dalam transaksi pembelian				