

A-Kuisisioner Penelitian



Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode IPA dan PGCV

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wa Barakatuh

Yth, Bapak/Ibu/Sdra/Sdri

Saya M. Ardiansyah mahasiswa jurusan Teknik Industri fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia yang saat ini sedang mengadakan penelitian Tugas Akhir. Untuk itu saya berharap kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/Sdri untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut ini, dimana hasil dari kuesioner ini nantinya akan di olah untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan menurut pelanggan terhadap pelayanan Minimarket Toko Agung. Atas partisipasi dan perhatiannya saya ucapkan terimakasih banyak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wa Barakatuh

Profil Responden

Berilah tanda (x) atau (O) pada jawaban yang paling sesuai dengan identitas anda :

1. Jenis kelamin :

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia :

- a. 17 - 25 tahun
- b. 26 - 35 tahun
- c. 36 - 45 tahun
- d. Diatas 45 Tahun

3. Pekerjaan :

- a. Pelajar / Mahasiswa
- b. Wirausaha
- c. Karyawan / wati
- d. Lainnya

M. Ardiansyah

Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia



Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode IPA dan PGCV

Jawablah dengan memberikan tanda silang (x) atau *check list* (√) pada kotak yang tersedia dengan alternatif pilihan :

Skala Kepentingan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Skala Kepuasan :

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

N = Netral

P = Puas

SP = Sangat Puas

No	Mengenai <i>Tangible</i> (Bukti Nyata)	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih			✓				✓			
2	Kebersihan toko Agung				✓			✓			
3	Penataan barangnya rapi dan tercantumnya label harga produk					✓		✓			
4	Suhu ruangan toko Agung yang nyaman			✓					✓		
5	Area parkir yang luas, mudah dan bersih				✓			✓			

No	Mengenai <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Produk toko Agung lengkap sesuai dengan kebutuhan pelanggan				✓				✓		
7	Harga barang yang tercantum sesuai dengan harga di kasir					✓				✓	
8	Harga yang standar untuk minimarket sekelas/selevel			✓						✓	
9	Sering ada promo atau potongan harga					✓		✓			
10	Kemudahan dalam mencari barang yang diinginkan			✓				✓			



Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode IPA dan PGCV

No	Mengenai <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Karyawan cepat dan tepat dalam melayani pelanggan					✓				✓	
12	Karyawan sangat paham akan produk- produk yang dijualnya baik dalam segi penempatan produk maupun kondisi produknya sendiri					✓				✓	
13	Kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan ketika dibutuhkan			✓					✓		
14	Bila ada konplain pihak toko Agung segera merespon					✓			✓		

No	Mengenai <i>Assurance</i> (Jaminan)	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Barang terjamin kualitasnya (tidak penyok, berkarat, terbuka kemasan, kadaluarsa, rusak)					✓			✓		
16	Jaminan komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan			✓					✓		
17	Tempat parkir yang aman					✓			✓		
18	Pengembalian barang yang kadaluarsa					✓			✓		

No	Mengenai <i>Empathy</i> (Empati)	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
		STS	TS	N	S	SS	STP	TP	N	P	SP
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Karyawan toko Agung memberikan anggapan dan perhatian kepada pelanggan sebagai orang yang penting			✓					✓		
20	Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial				✓				✓		
21	Pelayanan ramah dan santun terhadap pelanggan				✓				✓		