

## KUESIONER PENELITIAN

### I. Identitas Responden

#### 1. Umur

(A). 20 – 30 (B). 31 – 40 (C). 41 – 50 (D). Lebih dari 50

#### 2. Jenis Kelamin

(A). Pria (B). Wanita

#### 3. Pendidikan

(A). SMU (C). Diploma (D). Sarjana

#### Nilai pertanyaan

Sangat setuju = 5  
Setuju = 4  
Ragu-ragu = 3  
Tidak setuju = 2  
Sangat tidak setuju = 1

### II. Pertanyaan Variabel X (pelayanan)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1	Setujukah anda saat kebengkel anda disambut security dengan baik dan diberikan kartu antrian ?					
2	Setujukah anda saat mendaftar service anda disambut dengan sikap yang baik oleh Service Advisor ?					
3	Setujukah anda bahwa anda dilayani dengan senyum, salam, sapa ?					
4	Setujukah anda jika masalah anda direspon dengan baik oleh Service Advisor?					
5	Setujukah anda jika Service Advisor mampu menganalisa keluhan anda?					
6	Setujukah anda jika estimasi biaya service sesuai dengan aktual biaya?					

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
7	Setujukah anda bahwa cara kerja yang dilakukan Service Advisor, Kepala Regu dan mekanik sudah terlihat professional?					
8	Setujukah anda bahwa proses pendaftaran service dan booking mudah dilakukan?					
9	Setujukah anda bahwa estimasi waktu sudah sesuai dengan waktu selesai service?					
10	Setujukah anda bahwa proses pembayaran dikasir mudah dan cepat dilakukan?					

### III. Pertanyaan variable Y (kepuasan pelanggan)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1	Setujukah anda bahwa program booking service, service super cepat (SSC) dan Daihatsu mobil service (DMS) sudah sesuai dengan keinginan pelanggan?					
2	Setujukah anda bahwa booking service bisa menghemat waktu anda, karena tanpa harus melakan antrian?					
3	Setujukah anda bahwa ruang tunggu terasa sejuk?					
4	Setujukah anda bahwa fasilitas kantin, toilet, media cetak dan elektronik mudah didapat di bengkel?					
5	Setujukah anda untuk selalu melakukan perawatan kendaraan anda secara rutin di bengkel Astra Daihatsu Medan?					
6	Setujukah anda bahwa program part 24 jammembantu anda mendapatkan su u cadang yang anda inginkan?					
7	Setujukah anda bahwa program Daihatsu Mobil service (DMS) membantu dan memudahkan anda dalam merawat kendaraan tanpa harus dating ke bengkel?					
8	Setujukah anda bahwa kepuasan yang anda rasakan sudah sesuai dengan biaya yang anda keluarkan untuk perbaikan kendaraan ?					
9	Setujukah anda bahwa anda sudah sudah merasa senang atas pelayanan perusahaan?					