

Lampiran 1.

DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN MENGENAI PENGARUH PELAYANAN PURNA JUAL SEPEDA MOTOR HONDA TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN PADA PT. BINTANG KHARISMA JAYA BANDAR LAMPUNG

Kuesioner ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan purna jual terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bintang Kharisma Jaya Bandar Lampung. Penilaian dilakukan dengan menilai tanggapan anda yang diwakili oleh setiap pernyataan dibawah ini dengan cara melingkari pada alternatif jawaban yang tersedia. Penilaian dilakukan dengan angka 1 – 5. Jika anda sangat setuju dengan pertanyaannya maka nilainya 5 tetapi apabila anda sangat tidak setuju dengan pertanyaan maka nilainya adalah 1. Jika anda ragu-ragu terhadap jawabannya maka anda dapat memilih angka 3.

Pernyataan-pernyataan berikut berkaitan dengan pelayanan purna jual yang terdiri dari pengantaran produk, garansi produk dan perbaikan produk terhadap kepuasan konsumen. Berikan opini anda dengan cara memberi tanda *checklist* () yang dianggap paling tepat dengan menggunakan skala sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju (S T S)	Tidak Setuju (T S)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S S)
1	2	3	4	5

Data Responden

Berilah tanda checklist () pada pilihan anda

Nama :(boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin () Pria
 () Wanita

Umur () 21 tahun
 () 21 – 30 tahun
 () 31 – 40 tahun
 () 41 – 50 tahun
 () > 50 tahun

Pekerjaan () Pegawai Negeri Sipil
 () Karyawan Swasta
 () Wirausaha
 () Lainnya (mohon sebutkan).....

Pendidikan () SD
 () SMP
 () SMA
 () S1
 () Lainnya (mohon sebutkan).....

A. Pernyataan Mengenai Pengantaran Produk

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Kondisi produk diterima konsumen dalam keadaan baik.	1	2	3	4	5
2	Proses pengiriman produk dilakukan dengan cepat	1	2	3	4	5
3	Petugas pengantar produk memiliki tingkah laku yang sopan	1	2	3	4	5
4	Penyampaian produk sesuai dengan yang seharusnya diterima konsumen	1	2	3	4	5
5	Waktu penyampaian produk sesuai dengan keinginan konsumen	1	2	3	4	5

B. Pernyataan Mengenai Garansi Produk

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
6	Perusahaan tanggap terhadap klaim garansi	1	2	3	4	5
7	Perusahaan menyesuaikan pemenuhan janjinya terhadap klaim garansi	1	2	3	4	5
8	Perusahaan cepat memenuhi janji terhadap klaim garansi	1	2	3	4	5

C. Pernyataan Mengenai Perbaikan Produk

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
9	Perusahaan menanggapi klaim perbaikan dengan baik.	1	2	3	4	5
10	Respon perusahaan terhadap layanan perbaikan dilakukan dengan cepat	1	2	3	4	5
11	Lengkapya ketersediaan suku cadang	1	2	3	4	5
12	Biaya perbaikan terhadap produk murah	1	2	3	4	5

D. Pernyataan Mengenai Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Skala				
		1	2	3	4	5
13	Anda merasa bangga terhadap produk dan pelayanan pada PT. Bintang Kharisma Jaya Motor	1	2	3	4	5
14	Anda akan mengatakan hal-hal yang baik yang baik mengenai PT. Bintang Kharisma Jaya Motor kepada orang lain	1	2	3	4	5
15	Anda kurang memperhatikan merek ataupun iklan produk pesaing	1	2	3	4	5
16	Anda akan melakukan pembelian ulang pada PT. Bintang Kharisma Jaya Motor	1	2	3	4	5