

KUISIONER PENELITIAN

Kuisisioner ini akan digunakan untuk bahan penelitian kami terkait “*Analisis Pengaruh Faktor Emosional, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas, Terhadap Kepuasan Pelanggan Penjualan Express Di Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung*”. oleh karena itu, disela-sela kesibukan Anda, kami memohon dengan hormat kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuisisioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Anda sekalian untuk mengisi kuisisioner ini, kami mengucapkan terima kasih.

KRITERIA RESPONDEN

Responden pernah menggunakan jasa Penjualan *Express* Di Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung. Jika Anda tidak termasuk dalam kriteria tersebut, Anda tidak perlu melanjutkan untuk mengisi kuisisioner ini.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

PETUNJUK PENGISIAN

Isilah daftar pernyataan berikut dengan cara memberi tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan persepsi saudara.

Keterangan

SS : Sangat Setuju : Poinnya 5

S : Setuju : Poinnya 4

N : Netral : Poinnya 3

TS : Tidak Setuju : Poinnya 2

STS : Sangat Tidak Setuju : Poinnya 1

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
A	EMOSIONAL:					
1	Harga yang diberikan oleh pihak Penjualan <i>Express</i> membuat pelanggan merasa senang karena terjangkau.					
2	Pihak penjualan <i>Express</i> memberikan rasa bangga terhadap para pelanggan karena hasil yang diberikan rapi.					
3	Pihak penjualan <i>Express</i> memberikan rasa percaya diri terhadap pelanggan karena pelayanan yang diberikan.					
4	Pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak Penjualan <i>Express</i> membuat pelanggan menjadi nyaman.					

B	KUALITAS PELAYANAN:				
1	Pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Penjilidan <i>Express</i> telah terbukti mampu membuat pelanggan puas dengan hasilnya				
2	Pihak Penjilidan <i>Express</i> memiliki tenaga kerja/karyawan yang profesional dan mempunyai keandalan yang cukup mumpuni dalam bidang penjilidan, <i>Fotocopy</i> , <i>print</i> , dll.				
3	Pihak Penjilidan <i>Express</i> memberikan jaminan pada hasil layanan yang telah diberikan kepada pelanggan				
4	Pihak Penjilidan <i>Express</i> senantiasa siap dan tanggap dalam melayani setiap permintaan bahkan keluhan dari pelanggan				
5	Pihak Penjilidan <i>Express</i> senantiasa perhatian dan memberikan layanan yang responsif kepada pelanggan				
C	FASILITAS:				
1	Fasilitas yang diberikan oleh pihak Penjilidan <i>Express</i> telah direncanakan dan dipertimbangkan dengan baik sehingga sesuai dengan apa yang pelanggan butuhkan.				
2	Penataan desain ruang dan pemilihan warna cat yang menarik serta ruang tunggu yang bersih membuat pelanggan merasa nyaman ketika berada di Penjilidan <i>Express</i> ,				
3	Pihak Penjilidan <i>Express</i> menyediakan fasilitas perabot dan perlengkapan seperti kursi, kipas angin, dan tempat parkir yang aman bagi konsumen.				
D	KEPUASAN PELANGGAN:				
1	Penjilidan <i>Express</i> memberikan hasil <i>fotocopy</i> dan <i>print</i> yang memuaskan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.				
2	Berminat berkunjung kembali ke Penjilidan <i>Express</i> untuk <i>fotocopy</i> atau <i>print</i> karena memuaskan.				
3	Bersedia untuk merekomendasikan Penjilidan <i>Express</i> ini kepada teman, kerabat atau orang lain secara sukarela (tanpa paksaan).				