

KUESIONER

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Salam.,

Saya Fauzi Rahman, SE mahasiswa S2 Magister Manajemen Universitas Siliwangi Tasikmalaya, yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Tesis yang berjudul "Pengaruh Inovasi Layanan, Manajemen Hubungan Pelanggan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen melalui Pemasaran berdasarkan Pengalaman (survei pada konsumen Auto 2000 di Jawa Barat)"

Sehubungan dengan itu, saya membutuhkan sejumlah data untuk diolah dan kemudian akan dijadikan sebagai bahan penelitian melalui kerjasama dan kesediaan bapak/ibu dalam mengisi kuesioner ini. Saya harap bapak/ibu/saudara/i mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh agar didapatkan data yang valid.

Atas perhatian dan kesedian bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Apakah anda pernah membeli produk/ menggunakan layanan di Auto 2000?

Pilihlah salah satu jawaban yang anda anggap paling benar dengan pandangan anda, dengan cara memberikan tanda (\surd) pada pilihan jawaban yang disediakan.

Keterangan : Sangat Setuju (SS)
Setuju (S)
Kurang Setuju (KS)
Tidak Setuju (TS)
Sangat Tidak Setuju (STS)

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
	Inovasi Layanan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya puas dengan keuntungan relatif yang didapatkan					
2.	Inovasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan/preferensi pelanggan					
3.	Penggunaan inovasi layanan baru memberikan kemudahan					
4.	Saya akan mencoba kembali untuk menggunakan layanan baru					
5.	Sangat mudah untuk mengamati layanan baru yang disajikan					

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
	Manajemen Hubungan Pelanggan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Proses identifikasi kebutuhan pelanggan baik					
2.	Penyajian layanan yang diberikan baik					
3.	Penanganan kebutuhan pelanggan responsif					
4.	Pembauran layanan yang disajikan memuaskan					
5.	Mutu yang diberikan perusahaan terjamin					

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
	Promosi	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya sering melihat iklan produk /layanaan dari perusahaan					
2.	Saya sering memanfaatkan potongan harga yang ditawarkan oleh perusahaan					
3.	Saya sering mendengar tentang produk atau layanan yang disediakan					
4.	Saya sering memanfaatkan penawaran promosi dari perusahaan					
5.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan					

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
	Pemasaran berdasarkan Pengalaman	SS	S	KS	TS	STS
1.	Perusahaan menginformasikan tentang produk /layanan nya dengan baik					
2.	Produk /layanan yang ditawarkan mudah menarik perhatian					
3.	Produk /layanan yang ditawarkan memberikan solusi cerdas					
4.	Perusahaan melibatkan konsumennya dengan baik dalam interaksi lebih lanjut					
5.	Saya merasa terhubung dengan perusahaan					

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
	Kepuasan Konsumen	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya puas terhadap kualitas produk yang diberikan					
2.	Saya puas terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan					
3.	Faktor emosional sangat berpengaruh terhadap pengalaman saya					
4.	Harga produk /layanan sebanding dengan nilai yang diterima					
5.	Saya bisa dengan mudah untuk menggunakan produk /layanan					