

---

## **LAMPIRAN 1**

---

- **KUESIONER PENDAHULUAN**
- **KUESIONER PENELITIAN**

## KUESIONER PENDAHULUAN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, saya mengharapkan bantuan dari Anda untuk mengisi kuesioner mengenai *super-market* (toko ritel) yang berlokasi di daerah **Setiabudhi, Bandung**, ini sesuai dengan yang Anda ketahui.

Atas bantuan dan kerja sama Anda, saya ucapkan terima kasih.

1. Sebutkan *super-market* yang pertama kali terlintas dalam pikiran Anda  
.....
2. Sebutkan *super-market* yang Anda ketahui selain yang disebutkan pada **No.1** diatas:
 

a .....	d .....
b .....	e .....
c .....	f .....
3. Apakah anda mengetahui Toserba GRIYA?
  - a. Ya, saya mengetahui dan pernah berbelanja di sana.
  - b. Ya, saya mengetahui tetapi tidak pernah berbelanja di sana.
  - c. Tidak mengetahui sama sekali.
4. (jika Anda memilih poin **a** pada pertanyaan **No. 3**) Apakah Anda berkeinginan untuk kembali berbelanja di sana?
 

a. Ya	b. Tidak
-------	----------
5. (jika Anda memilih poin **b/c** pada pertanyaan **no. 3**) Bersediakah Anda untuk mencoba berbelanja di sana?
 

a. Ya	b. Tidak
-------	----------
6. Dari mana Anda mengetahui Toserba GRIYA?
 

a. Teman	d. Spanduk
b. Saudara	e. Koran
c. Brosur	f. Lainnya .....
7. Hal – hal apa saja yang mempengaruhi Anda dalam memilih *super-market*? (harga, lokasi, kenyamanan berbelanja, dll)
 

a.....	c.....
b.....	d.....

## KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Maranatha, saya mengharapkan bantuan Bapak / Ibu / Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan sesuai dengan pengatuhan Anda. Penyebaran kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dari sebuah *supermarket* di daerah Setiabudhi.

Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

### PETUNJUK PENGISIAN:

Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom Tingkat Kepentingan dan Performansi untuk menunjukkan seberapa penting dan baik pernyataan tersebut menurut persepsi anda terhadap pelayanan sebuah *supermarket*.

#### 1. Kuesioner Tingkat Kepentingan

**STP** : Sangat tidak Penting                      **TP** : Tidak Penting

**P** : Penting    **SP** : Sangat Penting

**Nilai 1** (Sangat Tidak Penting) : Menunjukkan bahwa walaupun tidak tersedia, saya tetap akan berbelanja di *supermarket* tersebut.

**Nilai 4** (Sangat Penting) : Menunjukkan bahwa jika tidak tersedia, saya tidak akan berbelanja di *supermarket* tersebut.

#### 2. Kuesioner Tingkat Performansi

**STB** : Sangat Tidak Baik                      **TB** : Tidak Baik

**B** : Baik    **SB** : Sangat Baik

**Nilai 1** (Sangat Tidak Baik) : Menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Toserba GRIYA, Toserba BORMA, dan Supermarket Setiabudhi sangat tidak baik.

**Nilai 4** (Sangat Baik) : Menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Toserba GRIYA, Toserba BORMA, dan Supermarket Setiabudhi sangat baik.

