

Lampiran 1

KUESIONER PENDAHULUAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/i Responden konsumen Jasa Cuci Mobil Auto City

Kuesioner ini dibagikan kepada anda sebagai kuesioner awal untuk mengetahui atribut apa saja yang mempengaruhi Anda dalam berkunjung ke Auto City serta untuk mengetahui jasa cuci mobil mana yang sering anda kunjungi.

TANDA CHECKLIST (✓) PADA ATRIBUT YANG PENTING DALAM MENCUCI MOBIL DI JASA PENCUCIAN MOBIL

- | | | |
|----|--|-------|
| 1 | Menggunakan peralatan dan produk salon mobil yang berkualitas (cth: <i>semir, sabun mobil</i> dll) | () |
| 2 | Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan (<i>snow wash, ganti oli,tune up</i>) | () |
| 3 | Harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan jasa cuci mobil lain | () |
| 4 | Keterangan mengenai harga pelayanan yang ditawarkan cukup jelas | () |
| 5 | Harga yang terjangkau bagi kalangan pengguna jasa cuci mobil | () |
| 6 | Lokasi dekat dengan pemukiman penduduk | () |
| 7 | Lokasi dilalui kendaraan umum | () |
| 8 | Promosi melalui media cetak cukup jelas dan menarik | () |
| 9 | Promosi melalui media elektronik cukup jelas dan menarik | () |
| 10 | Kejelasan dan ketepatan diskon khusus yang diadakan pada waktu-waktu tertentu | () |
| 11 | Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen | () |
| 12 | Keramahan pegawai/karyawan jasa cuci mobil | () |
| 13 | Pegawai menggunakan seragam | () |
| 14 | Pegawai selalu berpakaian rapi dan bersih | () |
| 15 | Kesopanan pegawai/karyawan jasa cuci mobil | () |
| 16 | Ketersediaan lokasi buat beribadah (mushola) | () |
| 17 | Ruang tunggu dilengkapi <i>hotspot</i> | () |
| 18 | Kejelasan keterangan mengenai macam-macam pelayanan | () |
| 19 | Tersedianya café | () |
| 20 | Tersedianya area parkir yang memadai | () |
| 21 | Keamanan lokasi cuci mobil | () |
| 22 | Ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman | () |
| 23 | Kebersihan lokasi selalu dijaga | () |
| 24 | Meja dan kursi di ruang tunggu yang nyaman untuk digunakan | () |
| 25 | Kecepatan proses pelayanan cuci mobil | () |
| 26 | Ketepatan kasir dalam menghitung pembayaran | () |
| 27 | Kecepatan dalam proses pembayaran | () |
| 28 | Ketersediaan cara pembayaran secara <i>cash</i> , menggunakan kartu debet atau kartu kredit | () |

Lain-lain:.....

- Selain Jasa cuci mobil Auto City, jasa cuci mobil yang sering anda kunjungi (boleh lebih dari 1 jawaban)
 Auto Bridal New Kartika

() Clean 8

Lainnya.....

Terima Kasih Atas Perhatian Dan Kesediaannya

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan laporan tugas akhir mengenai “**Usulan Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan (studi kasus di Auto City, Bandung)**”, dengan segala kerendahan hati kami mohon bantuan anda untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner penelitian ini.

Untuk kesediaan Anda dalam mengisi kuesioner ini kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya

Hormat Saya,

Hansen WFS Siregar

Bagian 1: Data Responden

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (x) untuk tiap pertanyaan di bawah ini sesuai dengan jawaban anda, namun bila jawaban anda tidak ada dalam pilihan, silahkan anda mengisi di tempat yang disediakan.

1. Jenis kelamin anda?
 Pria
 Wanita
2. Usia anda saat ini?
 < 17 tahun
 17 – 23 tahun
 24 – 30 tahun
 31 – 50 tahun
 > 50 tahun
3. Pendidikan terakhir anda saat ini?

<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> S1
<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> S2
<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> S3
<input type="checkbox"/> D1-D3	<input type="checkbox"/> Lainnya.....
4. Pekerjaan anda saat ini?
 Pelajar / Mahasiswa
 Karyawan
 Wiraswasta
 Pegawai Negeri
 Ibu Rumah Tangga
 Lain-lain.....
5. Apabila pekerjaan anda bukan pelajar/mahasiswa berapa penghasilan anda per bulan?
 Penghasilan < Rp. 1.200.000
 Rp. 1.200.001 – Rp. 2.500.000
 Rp. 2.500.001 – Rp. 4.000.000
 Rp. 4.000.001 – Rp. 8.000.000
 penghasilan > Rp. 8.000.000

6. Apabila pekerjaan anda sebagai seorang pelajar/mahasiswa, berapa uang saku anda per bulan?
 - Uang Saku < Rp. 1.500.000
 - Rp. 1.500.000 – Rp. 3.000.000
 - Rp. 300.000.001 – Rp. 5.000.000
 - Uang Saku > Rp. 5.000.000
7. Di daerah mana anda berdomisili?
 - Sarjadi
 - Pasteur
 - Setia Budi
 - Surya Sumantri
 - Lain-lain.....
8. Dengan siapa anda biasa ke **Auto City**?
 - Keluarga
 - Teman
 - Rekan Kerja
 - Sendiri
 - Lain –lain.....
9. Darimana anda mengetahui **Auto City**?
 - Iklan
 - Selebaran / Brosur
 - Teman
 - Rekan bisnis / relasi
 - Saudara / Keluarga
 - Lain-lain.....
10. Frekuensi anda mengunjungi **Auto City** setiap bulan?
 - 1 kali
 - 2 kali
 - 3 kali
 - >4 kali
 - Tidak Tentu
11. Merk mobil yang biasa anda cuci di **Auto City**?
 - Toyota Kijang
 - Honda Jazz
 - Daihatsu Xenia
 - Isuzu Panther
 - Lain-lain.....

Bagian 2

Petunjuk pengisian:

Berikan *checklist* (✓) pada:

Kolom **Kepentingan**, Anda diminta untuk menilai **seberapa penting** atribut-atribut tersebut menurut anda
Keterangan:

STP : Sangat Tidak Penting P: Penting TP : Tidak Penting
 SP:Sangat penting

Kolom **Kepuasan**, Anda diminta untuk menilai **seberapa puas** Anda terhadap atribut-atribut tersebut
Keterangan:

STPu : Sangat Tidak Puas Pu: Puas TPu : Tidak Puas SPu:Sangat puas

Kolom **Peringkat**, Anda diminta untuk membandingkan atribut pada ketiga jasa cuci mobil tersebut.

Keterangan :

1 : Untuk yang terbaik pertama 2: Untuk yang terbaik kedua 3: Untuk yang terbaik ketiga

Kepentingan				No	Atribut	Kepuasan				Peringkat		
STP	TP	P	SP			STPu	Tpu	Pu	Spu	Auto City	Auto Bridal	New Kartika
				1	Menggunakan peralatan dan produk salon mobil yang berkualitas (cth: <i>semir, sabun mobil</i> dll)							
				2	Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan (<i>snow wash, ganti oli, tune up</i>)							
				3	Harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan jasa cuci mobil lain							
				4	Keterangan mengenai harga pelayanan yang ditawarkan cukup jelas							
				5	Lokasi dekat dengan pemukiman penduduk							
				6	Lokasi dilalui kendaraan umum							
				7	Promosi melalui media cetak cukup jelas dan menarik							
				8	Kejelasan dan ketepatan diskon khusus yang diadakan pada waktu-waktu tertentu							
				9	Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen							
				10	Keramahan pegawai/karyawan jasa cuci mobil							
				11	Pegawai menggunakan seragam							
				12	Pegawai selalu berpakaian rapi dan bersih							
				13	Kesopanan pegawai/karyawan jasa cuci mobil							
				14	Ketersediaan lokasi buat beribadah (<i>mushola</i>)							
				15	Ruang tunggu dilengkapi <i>hotspot</i>							
				16	Kejelasan keterangan mengenai macam-macam pelayanan							
				17	Tersedianya <i>café</i>							
				18	Tersedianya area parkir yang memadai							
				19	Keamanan lokasi cuci mobil							
				20	Ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman							
				21	Kebersihan lokasi selalu dijaga							
				22	Meja dan kursi di ruang tunggu yang nyaman untuk digunakan							
				23	Kecepatan proses pelayanan cuci mobil							
				24	Ketepatan kasir dalam menghitung pembayaran							
				25	Kecepatan dalam proses pembayaran							
				26	Ketersediaan cara pembayaran secara <i>cash</i> , menggunakan kartu debet atau kartu kredit							

Terima Kasih Atas Perhatian Dan Kesediaannya

Data kuesioner pendahuluan

No	Atribut	Jawaban	
		Penting	Tidak penting
1	Menggunakan peralatan dan produk salon mobil yang berkualitas (cth: <i>semir, sabun mobil</i> dll)	29	1
2	Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan (<i>snow wash, ganti oli, tune up</i>)	28	2
3	Harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan jasa cuci mobil lain	28	2
4	Keterangan mengenai harga pelayanan yang ditawarkan cukup jelas	29	1
5	Harga yang terjangkau bagi kalangan pengguna jasa cuci mobil	29	1
6	Lokasi dekat dengan pemukiman penduduk	28	2
7	Lokasi dilalui kendaraan umum	28	2
8	Promosi melalui media cetak cukup jelas dan menarik	28	2
9	Promosi melalui media elektronik cukup jelas dan menarik	27	3
10	Kejelasan dan ketepatan diskon khusus yang diadakan pada waktu-waktu tertentu	30	0
11	Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen	29	1
12	Keramahan pegawai/karyawan jasa cuci mobil	28	2
13	Pegawai menggunakan seragam	25	5
14	Pegawai selalu berpakaian rapi dan bersih	28	2
15	Kesopanan pegawai/karyawan jasa cuci mobil	29	1
16	Ketersediaan lokasi buat beribadah (<i>mushola</i>)	27	3
17	Ruang tunggu dilengkapi <i>hotspot</i>	29	1
18	Kejelasan keterangan mengenai macam-macam pelayanan	28	2
19	Tersedianya <i>café</i>	28	2
20	Tersedianya area parkir yang memadai	28	2
21	Keamanan lokasi cuci mobil	27	3
22	Ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman	29	1
23	Kebersihan lokasi selalu dijaga	24	6
24	Meja dan kursi di ruang tunggu yang nyaman untuk digunakan	24	6
25	Kecepatan proses pelayanan cuci mobil	28	2
26	Ketepatan kasir dalam menghitung pembayaran	28	1
27	Kecepatan dalam proses pembayaran	28	2
28	Ketersediaan cara pembayaran secara <i>cash</i> , menggunakan kartu debet atau kartu kredit	28	2

Atribut 22			Atribut 23			Atribut 24			Atribut 25			Atribut 26			
Resp	Cuci mobil			Resp	Cuci mobil			Resp	Cuci mobil			Resp	Cuci mobil		
	AC	A	NK		AC	A	NK		AC	A	NK		AC	A	NK
1	3	2	1	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1	2
2	2	1	3	2	1	2	3	2	1	3	2	2	3	1	2
3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	1	2	3	3	2	1
4	3	2	1	4	2	1	3	4	2	3	1	4	1	3	2
5	1	3	2	5	3	1	2	5	2	3	1	5	2	3	1
6	2	3	1	6	3	2	1	6	3	2	1	6	2	3	1
7	3	2	1	7	1	3	2	7	2	3	1	7	3	2	1
8	2	1	3	8	3	2	1	8	1	3	2	8	2	1	3
9	1	2	3	9	2	1	3	9	1	3	2	9	1	2	3
10	2	3	1	10	1	3	2	10	3	2	1	10	2	3	1
11	2	1	3	11	3	2	1	11	2	1	3	11	2	1	3
12	3	1	2	12	2	1	3	12	1	3	2	12	3	1	2
13	1	2	3	13	1	3	2	13	1	2	3	13	1	2	3
14	3	2	1	14	1	2	3	14	1	2	3	14	2	1	3
15	2	1	3	15	3	2	1	15	3	2	1	15	2	3	1
16	3	1	2	16	2	3	1	16	2	1	3	16	2	3	1
17	1	2	3	17	1	3	2	17	3	1	2	17	2	1	3
18	3	1	2	18	3	2	1	18	2	1	3	18	2	3	1
19	1	2	3	19	3	2	1	19	3	2	1	19	1	3	2
20	3	2	1	20	3	1	2	20	1	2	3	20	3	2	1
21	1	3	2	21	1	2	3	21	3	2	1	21	2	1	3
22	2	3	1	22	3	2	1	22	2	3	1	22	3	2	1
23	3	2	1	23	1	2	3	23	1	3	2	23	1	2	3
24	1	2	3	24	3	2	1	24	3	2	1	24	3	2	1
25	2	3	1	25	1	3	2	25	1	3	2	25	2	1	3
26	2	1	3	26	2	3	1	26	2	3	1	26	3	1	2
27	3	1	2	27	3	2	1	27	1	2	3	27	3	2	1
28	3	2	1	28	1	2	3	28	1	2	3	28	2	1	3
29	2	1	3	29	2	1	3	29	3	1	2	29	2	3	1
30	1	2	3	30	1	2	3	30	3	1	2	30	2	1	3
31	2	3	1	31	2	1	3	31	2	1	3	31	1	3	2
32	2	1	3	32	2	1	3	32	2	3	1	32	3	1	2
33	3	1	2	33	1	2	3	33	2	1	3	33	1	3	2
34	1	2	3	34	2	1	3	34	2	3	1	34	1	3	2
35	3	2	1	35	1	2	3	35	2	3	1	35	3	2	1
36	3	2	1	36	1	3	2	36	1	2	3	36	2	1	3
37	3	2	1	37	1	3	2	37	3	2	1	37	3	2	1
38	1	3	2	38	1	3	2	38	2	3	1	38	1	3	2
39	2	3	1	39	3	2	1	39	1	3	2	39	1	2	3
40	3	2	1	40	2	1	3	40	3	2	1	40	2	1	3
41	1	2	3	41	1	3	2	41	1	3	2	41	2	1	3
42	2	3	1	42	1	2	3	42	2	3	1	42	2	3	1
43	2	1	3	43	3	2	1	43	1	2	3	43	2	1	3
44	3	1	2	44	1	3	2	44	2	1	3	44	1	2	3
45	1	2	3	45	2	3	1	45	2	3	1	45	2	1	3
46	3	1	2	46	2	1	3	46	2	3	1	46	2	3	1
47	3	1	2	47	2	3	1	47	2	1	3	47	2	1	3
48	3	1	2	48	1	3	2	48	2	3	1	48	2	1	3
49	3	2	1	49	3	2	1	49	2	3	1	49	2	3	1

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Hansen WFS Siregar

NRP : 0623104

Judul Tugas Akhir : “Usulan Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan”
(Studi Kasus di Auto City di Jl. Surya Sumantri N0 108,
Bandung).

Komentar-Komentar Dosen Penguji:

- *Flowchart* Hipotesis uji *Cochran*.
- Kesimpulan diberi nomor urut untuk menjawab perumusan masalah.
- *Font* di *flowchart* diseragamkan.
- Usulan lebih spesifik, mengacu pada target merk mobil tahun produksi diatas tahun 2000.
- *Positioning* belum jelas.

DATA PENULIS

Nama : Hansen WFS Siregar
Alamat : Jl Sarimanah 1 Blok 10 No 158 Sarijadi, Bandung.
No Telp : -
No. Handphone : 085323451610
Alamat Email : hans_will_10@yahoo.co.id
Pendidikan : SMA Negeri 1 Matauli, Pandan Tapanuli Tengah
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
Nilai Tugas Akhir : 3,1
Tanggal USTA : 26 Januari 2011