

## KUESIONER PENDAHULUAN

Responden yang terhormat, saya Leslie Christian Saputra hendak mengadakan penelitian mengenai suatu bengkel motor non resmi. Saya mohon kesediaannya untuk membantu saya dalam mengisi kuisisioner ini. Apakah menurut responden variabel-variabel di bawah ini penting dalam pemilihan suatu bengkel atau tidak. Atas kesediaan dan waktunya saya ucapkan terima kasih.

Terima Kasih

Leslie Christian Saputra

No	Pernyataan	Penting	Tidak Penting
<b>Product</b>			
1	Ketersediaan ragam merk suku cadang sepeda motor		
2	Ketersediaan ragam asesoris sepeda motor (helm, sarung tangan, dll)		
3	Kelengkapan suku cadang (aki, shock breaker, pedal rem, busi, dll)		
4	Barang yang dibeli berkualitas baik		
5	Ketersediaan suku cadang asli atau tiruan		
6	Kualitas pelayanan/service motor yang diberikan		
<b>Price</b>			
7	Harga suku cadang yang terjangkau		
8	Harga asesoris yang terjangkau		
9	Harga pelayanan/service motor yang terjangkau		
10	Harga suku cadang yang sesuai dengan kualitas		
11	Harga asesoris yang sesuai dengan kualitas		
12	Harga pelayanan/service motor yang sesuai dengan kualitas		
<b>Place</b>			
13	Lokasi terdapat di daerah yang mudah ditemukan (di jalan besar)		
14	Lokasi terdapat di daerah yang ramai		
<b>Promotion</b>			
15	Ketersediaan discount pada bengkel		
16	Adanya paket-paket penjualan dengan harga yang lebih terjangkau		
17	Pemasangan iklan melalui brosur-brosur		
18	Pemasangan iklan melalui radio		
19	Pemasangan iklan melalui media cetak		

No	Pernyataan	Penting	Tidak Penting
<b>People</b>			
20	Kesopanan customer service dalam melayani konsumen		
21	Keramahan customer service dalam melayani konsumen		
22	Keterampilan montir dalam menyelesaikan setiap pekerjaan (terutama service motor)		
23	Kesediaan pemilik bengkel untuk menampung keluhan konsumen		
24	Kesediaan montir dalam menampung keluhan konsumen		
25	Pengetahuan customer service tentang produk/paket/promo yang ada		
26	Pengetahuan montir tentang produk/paket/promo yang ada		
<b>Process</b>			
27	Kejujuran montir dalam memberikan pelayanan		
28	Kecepatan dalam proses pembayaran		
29	Ketepatan dalam proses pembayaran		
30	Ketersediaan pembayaran non-tunai (Debit, Kartu Kredit, Flazz, dll)		
31	Ketersediaan bukti pembayaran/nota		
32	Kecepatan customer service dalam melayani konsumen		
33	Kecepatan montir dalam melayani konsumen		
<b>Physical Evidence</b>			
34	Kebersihan ruang tunggu		
35	Ketersediaan alat pendingin ruang tunggu (A/C atau kipas angin)		
36	Ketersediaan lahan parkir yang memadai		
37	Ketersediaan toilet pada bengkel		
38	Ketersediaan mushola pada bengkel		
39	Dekorasi tempat yang menarik		
40	Ketersediaan layanan antar-jemput motor		
41	Ketersediaan fasilitas khusus untuk member		

Lain-lain :

---



---



---

## **KUESIONER PENELITIAN**

**Responden yang terhormat, saya mohon kesediaannya untuk membantu saya mengisi kuisisioner ini. Saya sedang mengadakan penelitian mengenai kinerja dan kualitas dari suatu bengkel serta keinginan responden terhadap suatu bengkel. Atas kesediaan dan waktunya saya ucapkan terima kasih.**

**Terima Kasih**

**Leslie Christian Saputra**

1. Jenis kelamin Anda:
  - a. Pria
  - b. Wanita
  
2. Apakah pekerjaan Anda saat ini?
  - a. Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswi
  - b. Ibu Rumah Tangga
  - c. Bekerja
  - d. Wirausaha
  - e. Dll, sebutkan .....
  
3. Berapakah frekuensi Anda datang ke bengkel dalam sebulan?

- a. 0-2 kali
- b. 3-4 kali
- c. 5-6 kali
- d. 7-8 kali
- e. > 8 kali

4. Berapa kisaran biaya yang biasa Anda keluarkan dalam sekali kunjungan ke suatu bengkel untuk service motor?

- a.  $\leq$  Rp.30.000,-
- b. Rp.30.000,- < harga  $\leq$  Rp.60.000,-
- c. Rp.60.000,- < harga  $\leq$  Rp.90.000,-
- d. Rp.90.000,- < harga  $\leq$  Rp.120.000,-
- e. > Rp.120.000

5. Berapa kisaran biaya yang biasa Anda keluarkan dalam sekali kunjungan ke suatu bengkel untuk pembelian suku cadang?

- a.  $\leq$  Rp.50.000,-
- b. Rp.50.000,- < harga  $\leq$  Rp.100.000,-
- c. Rp.100.000,- < harga  $\leq$  Rp.150.000,-
- d. Rp.150.000,- < harga  $\leq$  Rp.200.000,-
- e. > Rp.200.000

6. Berapa kisaran biaya yang Anda ingin keluarkan dalam sekali kunjungan ke suatu bengkel untuk pembelian asesoris motor?

- a.  $\leq$  Rp.50.000,-
- b. Rp.50.000,- < harga  $\leq$  Rp.100.000,-
- c. Rp.100.000,- < harga  $\leq$  Rp.150.000,-
- d. Rp.150.000,- < harga  $\leq$  Rp.200.000,-

e. > Rp.200.000

7. Berapakah kisaran waktu yang Anda habiskan ketika menunggu selesainya service motor di suatu bengkel?

- a.  $\leq$  20 menit
- b. 20 menit < waktu  $\leq$  40 menit
- c. 40 menit < waktu  $\leq$  60 menit
- d. 60 menit < waktu  $\leq$  80 menit
- e. > 80 menit

8. Apakah tujuan / minat utama Anda mengunjungi suatu bengkel?

- a. Untuk service motor.
- b. Untuk ganti oli.
- c. Untuk membeli asesoris motor (helm, sarung tangan, dll)
- d. Untuk mengganti bagian-bagian pada motor Anda (memodifikasi)
- e. Lain-lain, sebutkan .....

9. Bengkel yang sering dikunjungi : \_\_\_\_\_

**Berikan tanda ceklist (√) pada salah satu dari pernyataan di bawah ini yang merupakan pernyataan benar menurut Anda dalam pemilihan suatu bengkel non resmi berdasarkan tingkat kepentingan dan performansinya. Serta bubuhkan tanda ceklist (√) pada kolom peringkat yang merupakan unggulan menurut Anda.**

Tingkat Kepentingan				Pernyataan	Tingkat Performansi				Peringkat	
Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Product	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik	Jaya Motor	Rajawali
				Ketersediaan ragam asesoris sepeda motor (helm, sarung tangan, dll)						
				Kelengkapan suku cadang (aki, shock breaker, pedal rem, busi, dll)						
				Barang yang dibeli berkualitas baik						
				Ketersediaan suku cadang asli atau tiruan						
				Kualitas pelayanan/service motor yang diberikan						
				<b>Price</b>						
				Harga suku cadang yang terjangkau						
				Harga asesoris yang terjangkau						
				Harga pelayanan/service motor yang terjangkau						
				Harga suku cadang yang sesuai dengan kualitas						
				Harga pelayanan/service motor yang sesuai dengan kualitas						
				<b>Place</b>						
				Lokasi terdapat di daerah yang ramai						

Tingkat Kepentingan				Pernyataan	Tingkat Performansi				Peringkat	
Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting	Promotion	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Baik	Sangat Baik	Jaya Motor	Rajawali
				Ketersediaan discount pada bengkel						
				Adanya paket-paket penjualan dengan harga yang lebih terjangkau						
				Pemasangan iklan melalui media cetak						
				<b>People</b>						
				Kesopanan customer service dalam melayani konsumen						
				Keramahan customer service dalam melayani konsumen						
				Keterampilan montir dalam menyelesaikan setiap pekerjaan (terutama service motor)						
				Kesediaan pemilik bengkel untuk menampung keluhan konsumen						
				Kesediaan montir dalam menampung keluhan konsumen						
				Pengetahuan customer service tentang produk/paket/promo yang ada						
				<b>Process</b>						
				Kejujuran montir dalam memberikan pelayanan						
				Ketepatan dalam proses pembayaran						
				Ketersediaan pembayaran non-tunai (Debit, Kartu Kredit, Flazz, dll)						
				Ketersediaan bukti pembayaran/nota						
				Kecepatan customer service dalam melayani konsumen						
				Kecepatan montir dalam melayani konsumen						
				<b>Physical Evidence</b>						
				Kebersihan ruang tunggu						
				Ketersediaan lahan parkir yang memadai						
				Ketersediaan toilet pada bengkel						
				Ketersediaan mushola pada bengkel						

Hasil Kuesioner Pendahuluan:

No	Pernyataan	Penting	Tidak Penting
<b>Product</b>			
1	Ketersediaan ragam merk suku cadang sepeda motor	14	16
2	Ketersediaan ragam asesoris sepeda motor (helm, sarung tangan, dll)	21	9
3	Kelengkapan suku cadang (aki, shock breaker, pedal rem, busi, dll)	27	3
4	Barang yang dibeli berkualitas baik	26	4
5	Ketersediaan suku cadang asli atau tiruan	25	5
6	Kualitas pelayanan/service motor yang diberikan	25	5
<b>Price</b>			
7	Harga suku cadang yang terjangkau	25	5
8	Harga asesoris yang terjangkau	22	8
9	Harga pelayanan/service motor yang terjangkau	21	9
10	Harga suku cadang yang sesuai dengan kualitas	20	10
11	Harga asesoris yang sesuai dengan kualitas	11	19
12	Harga pelayanan/service motor yang sesuai dengan kualitas	17	13
<b>Place</b>			
13	Lokasi terdapat di daerah yang mudah ditemukan (di jalan besar)	14	16
14	Lokasi terdapat di daerah yang ramai	18	12
<b>Promotion</b>			
15	Ketersediaan discount pada bengkel	21	9
16	Adanya paket-paket penjualan dengan harga yang lebih terjangkau	20	10
17	Pemasangan iklan melalui brosur-brosur	10	20
18	Pemasangan iklan melalui radio	11	9
19	Pemasangan iklan melalui media cetak	17	13



No	Pernyataan	Penting	Tidak Penting
<b>People</b>			
20	Kesopanan customer service dalam melayani konsumen	23	7
21	Keramahan customer service dalam melayani konsumen	24	6
22	Keterampilan montir dalam menyelesaikan setiap pekerjaan (terutama service motor)	22	8
23	Kesediaan pemilik bengkel untuk menampung keluhan konsumen	19	11
24	Kesediaan montir dalam menampung keluhan konsumen	20	10
25	Pengetahuan customer service tentang produk/paket/promo yang ada	18	12
26	Pengetahuan montir tentang produk/paket/promo yang ada	8	22
<b>Process</b>			
27	Kejujuran montir dalam memberikan pelayanan	26	4
28	Kecepatan dalam proses pembayaran	11	19
29	Ketepatan dalam proses pembayaran	26	4
30	Ketersediaan pembayaran non-tunai (Debit, Kartu Kredit, Flazz, dll)	19	11
31	Ketersediaan bukti pembayaran/nota	18	12
32	Kecepatan customer service dalam melayani konsumen	20	10
33	Kecepatan montir dalam melayani konsumen	23	7
<b>Physical Evidence</b>			
34	Kebersihan ruang tunggu	17	13
35	Ketersediaan alat pendingin ruang tunggu (A/C atau kipas angin)	4	26
36	Ketersediaan lahan parkir yang memadai	22	8
37	Ketersediaan toilet pada bengkel	18	12
38	Ketersediaan mushola pada bengkel	23	7
39	Dekorasi tempat yang menarik	9	21
40	Ketersediaan layanan antar-jemput motor	5	25
41	Ketersediaan fasilitas khusus untuk member	6	24

# **FORM KOMENTAR KUESIONER**

## **JURUSAN TEKNIK INDUSTRI – FAKULTAS TEKNIK – UKM**

Nama : Leslie Christian Saputra  
NRP : 0823004  
Judul TA : Analisis dan Usulan Strategi Bisnis (SK : Bengkel Jaya Motor  
Bandung)  
KBK : Manajemen

Komentar :

Tanda Tangan,

Arif Suryadi, S.T., M.T.