

## KUESIONER KEPUASAN KONSUMEN

Pertama-tama, penulis memohon maaf apabila mengganggu kenyamanan Bapak/Ibu/Saudara/i. Penulis selaku mahasiswa dari Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Maranatha memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang telah kami sediakan. Adapun kuesioner ini mengenai pendapat anda mengenai produk minyak goreng Sania yang mungkin anda konsumsi atau anda ketahui sebelumnya mengenai produk ini. Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk penyusunan Tugas Akhir penulis. Maka dari itu, kami memohon kerjasama agar Bapak/Ibu/Saudara/I dapat mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami

Petunjuk pengisian :

Berikan tanda (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu pilih di tabel yang telah disediakan.

Persepsi adalah penilaian anda terhadap kinerja perusahaan saat ini.

Harapan adalah keinginan atau harapan anda terhadap kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

Keterangan :

<b>Harapan Responden</b>	<b>Kinerja Responden</b>
STP = sangat tidak penting	STM = sangat tidak memuaskan
TP = tidak penting	TM = tidak memuaskan
P = penting	M = memuaskan
SP = sangat penting	SM = sangat memuaskan

Persepsi				Pernyataan	Harapan			
STM	TM	M	SM		STP	TP	P	SP
				Keanekaragaman kemasan produk yang dijual				
				Harga dari produk				
				Kualitas dari produk				
				Warna produk sesuai dengan keinginan konsumen				
				Proses penyaringan yang lebih dari sekali				
				Respon dari perusahaan terhadap keluhan/pertanyaan dari pelanggan				
				Kemudahan komunikasi antara konsumen dengan perusahaan, misalnya memberikan kritik dan saran mengenai produk				
				Promosi atau iklan mengenai produk melalui brosur				
				Kemudahan untuk memperoleh produk				

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Nama : Vimala Shanti  
Tempat/tanggal lahir : Pantai Labu, 10 November 1986  
Alamat Bandung : Jl. Terusan Babakan Jeruk I/126 RT.03 RW.03 Kel.  
Sukagalih  
Alamat Asal : Jl. Dr. Cipto No.81 Lubuk Pakam-Sumatera Utara  
No. Telepon Asal : (061) 7951696  
No. Handphone : 081321496492  
Alamat email : v1\_m4le@yahoo.co.id  
Pendidikan : - SD Methodist Lubuk Pakam  
- SMP Methodist Lubuk Pakam  
- SMU Methodist Lubuk Pakam  
- Mahasiswi Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi  
Universitas Kristen Maranatha Bandung  
Pengalaman Organisasi : • Kesekretariatan W2M 2006