

## Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN



**STEI - Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia**  
Jl. Kayu Jati Raya No. 11A, Rawamangun, Pulo  
Gadung , Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota  
Jakarta 13220

Kepada : Yth, Pelanggan Bengkel BMW Astra Sunter Di Tempat.

Yang terhormat para responden,

Saya sebagai mahasiswi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta jurusan S-1 manajemen ekonomi. Dalam hal ini saya sedang mengadakan penelitian untuk tugas akhir. Untuk itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/i dapat meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian saya. Setiap jawaban atau informasi yang Bapak/Ibu/Sdra/i berikan akan sangat membantu penelitian ini. Kusioner ini tentang persepsi anda sebagai karyawan di Bengkel BMW Astra Sunter. Saya akan menjaga kerahasiaan data yang anda berikan.

Atas bantuan, kesediaan waktu, dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

Rahmadhan Febri Syahputra

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Halaman 1 dari Halaman 4

### Identitas Responden

No. Responden :

Saya sebagai mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sedang menyelesaikan Tugas Akhir (Skripsi) sebagai salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi, yaitu mengadakan penelitian dengan judul “Kepuasan pelanggan di bengkel BMW Astra Sunter (Studi pada PT. Astra Internasional Tbk. BSO-Sunter”.

Penelitian ini membutuhkan data yang tepat dan akurat, serta memiliki kredibilitas tinggi, sehingga diharapkan Bapak/Ibu/Saudara/i dapat mengisi sesuai pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap pernyataan kuisioner ini saya jaga kerahasiannya. Atas kesediaan dan meluangkan waktu Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi pernyataan dalam kuisioner ini, saya ucapkan Terimakasih.

#### ❖ Identitas Responden

Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban dari pernyataan-pernyataan sebagai berikut yang paling sesuai dengan kondisi anda.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin  : Laki-Laki  Perempuan
3. Usia  : 20-25 tahun  26-35 tahun  
 : 36-40 tahun  40 tahun keatas

#### ❖ Petunjuk Pengisian

1. Jawablah setiap pertanyaan sesuai dengan pendapat anda.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda.

- Keterangan :
- SP : Sangat Puas
- P : Puas
- BS : Biasa Saja
- KP : Kurang Puas
- STP : Sangat Tidak Puas

No	Pernyataan terkait variabel yang diteliti	SP	P	BS	KP	STP
1	Keramahan dan keinginan untuk membantu dari Service Advisor (SA) di bengkel					
2	Rekomendasi service dan analisa yang disampaikan Service Advisor (SA) dibengkel					
3	Ketepatan waktu service dengan yang dijanjikan					
4	Penjelasan biaya yang disampaikan					
5	Kebersihan kendaraan ketika kendaraan diambil dari bengkel					

**Lampiran 2 : Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan kegiatan						
		1	2	3	4	5	6	7
1	penyusunan proposal	x						
2	penyusunan instrumen	x	x					
3	menentukan sample		x					
4	pengumpulan data			x	x	x	x	x
5	analisis data					x	x	x
6	penyusunan laporan							x

### Lampiran 3: Hasil Kuesioner

kustomer	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
1	P	P	P	SP	SP
2	SP	BS	P	BS	P
3	P	P	BS	SP	P
4	P	SP	P	P	P
5	P	SP	SP	P	P
6	SP	P	BS	SP	P
7	SP	P	SP	P	P
8	P	P	P	SP	P
9	P	SP	P	P	P
10	P	P	P	SP	P
11	P	P	P	P	P
12	P	P	P	SP	SP
13	BS	P	P	SP	P
14	SP	SP	P	SP	BS
15	SP	P	SP	BS	BS
16	P	SP	P	SP	BS
17	P	BS	SP	P	BS
18	BS	BS	BS	P	P
19	SP	SP	SP	P	SP
20	P	SP	P	P	P
21	P	SP	KP	BS	BS
22	KP	BS	BS	KP	P
23	SP	P	SP	P	P
24	P	SP	P	P	SP
25	P	SP	SP	SP	SP
26	SP	SP	SP	SP	SP
27	P	P	SP	SP	SP
28	P	P	BS	P	P
29	SP	P	BS	P	SP
30	SP	SP	SP	P	P
31	P	SP	P	SP	SP
32	P	P	SP	P	P
33	SP	P	SP	P	SP
34	P	SP	P	SP	SP
35	SP	P	P	P	P
36	P	P	SP	SP	SP
37	SP	P	SP	P	SP
38	P	P	P	SP	P

39	P	SP	SP	P	SP
40	SP	P	P	SP	SP
41	SP	P	P	SP	SP
42	P	SP	SP	P	SP
43	SP	P	SP	P	P
44	BS	P	SP	P	BS
45	P	SP	SP	SP	BS
46	P	P	SP	SP	SP
47	SP	SP	BS	P	P
48	BS	BS	SP	P	SP
49	P	SP	P	P	SP
50	SP	P	P	P	P
51	P	P	P	SP	SP
52	SP	SP	SP	SP	P
53	P	P	SP	SP	SP
54	P	SP	P	SP	P
55	SP	SP	P	P	SP
56	BS	P	P	P	P
57	SP	SP	SP	P	P
58	P	SP	P	SP	P
59	P	P	P	SP	SP
60	SP	SP	P	BS	P
61	BS	P	SP	SP	P
62	BS	P	P	P	SP
63	SP	SP	P	SP	SP
64	SP	P	SP	SP	SP
65	P	P	P	P	P
66	SP	SP	P	SP	P
67	P	P	SP	P	SP
68	P	P	P	SP	P
69	P	P	P	BS	BS
70	SP	SP	P	P	SP

Lampiran 4: Daftar Riwayat Hidup  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**Data Pribadi**

Nama : Rahmadhan Febri Syahputra  
NPM : 2114000174  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 21 Februari 1994  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Bojong Rangkong Rt. 09 Rw. 03  
Kel. Pulogebang Kec. Cakung  
Jakarta Timur 13950  
Telepon : 082298602767  
Email : rahmadhanfs@gmail.com

**Pendidikan Formal**

SDN 01 Pagi Pulogebang Jakarta Timur : Lulus Tahun 2006  
SMPN 255 Jakarta Timur : Lulus Tahun 2009  
SMKN 26 Pembangunan Jakarta : Lulus Tahun 2013  
STIE Indonesia : Tahun 2014 sampai sekarang

**Pengalaman Organisasi**

2007-2009 : Anggota Futsal SMPN 255 Jakarta  
2009-2013 : Anggota Futsal SMKN 26 Jakarta