

LAMPIRAN 1

KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN

Yth, Saudara/i Responden

Ditempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Salam Sejahtera

Dalam rangka penelitian yang saya lakukan dengan judul Pengaruh *Total Service Quality Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan, kami mohon bantuan Anda untuk berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini.

Penelitian ini berguna bagi saya yang menyelesaikan skripsi guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tidak ada jawaban yang salah atau benar dalam kuisisioner ini, dan semua informasi yang terkumpul akan diolah secara bersama, tidak individual dan hanya untuk kepentingan penelitian saja.

Kami sepenuhnya menjamin kerahasiaan identitas Anda dan atas partisipasinya Kami ucapkan terima kasih.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb.

Salam Sejahtera

Peneliti

Indra Kurniawan

20100410087

DATA RESPONDEN

Nama :(Boleh diisi dan boleh tidak)

Pilihlah salah satu jawaban dari 5 pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda (√) pada pilihan atau jawaban berikut ini:

1. Jenis Kelamin:

- Pria Wanita

2. Usia anda saat ini

- Kurang dari 17 tahun 36- 45 tahun
 17-25 tahun lebih dari 45 tahun
 26-35 tahun

3. Pekerjaan saat ini

- PNS Pelajar/Mahasiswa
 Swasta Petani
 TNI/POLRI lain-lain, sebutkan.....

4. Berapa Kali naik Penerbangan Pesawat Lion Air

- 1 kali 3 kali
 2 kali Lebih dari 3 kali

5. Responden melakukan penerbangan dengan rentan waktu

- Bulan Juli-Oktober 2013
 Bulan November 2013- April 2014

KUESIONER

1. Isilah kolom disebelah kanan dengan tanda (√) yang paling sesuai menurut Anda
2. Tidak ada jawaban yang salah atau benar
3. Pilihlah jawaban sebagai berikut

STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
	Mutu Fisik					
1	Kondisi fisik bandara baik					
2	Kondisi fisik Pesawat layak					
3	Tata ruang bandara baik					
4	Kenyamanan dan kebersihan bandara terjaga					
5	Kenyamanan dan kebersihan di pesawat terjaga					
6	Ukuran dan mutu tempat duduk di pesawat sudah baik					

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
	Pendukung Mutu Fisik					
1	Jalan masuk dan keluar bandara baik					
2	Transport lanjutan setelah naik pesawat mudah					
3	Ruang parkir kendaraan luas dan nyaman					
4	Fasilitas ruang tunggu tersedia					
5	Fasilitas di bandara bersih, lengkap & nyaman					
6	Fasilitas di dalam pesawat bersih, lengkap dan nyaman					

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
	Mutu Perusahaan/Lembaga					
1	Keberangkatan pesawat tepat waktu					
2	Kedatangan pesawat tepat waktu					
3	Mudah dalam mendapatkan tiket					
4	Dedikasi para pegawai baik					
5	Pesawat Lion Air lebih nyaman dibanding transportasi lainnya					
6	Perusahaan memberi asuransi keselamatan					

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
	Mutu Teknikal					
1	Pegawai paham dalam bidang pelayan					
2	Pegawai paham akan keinginan pelanggan					
3	Pegawai mempunyai kemampuan kerja baik					
4	Pegawai cekatan dan teliti dalam bekerja					

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
	Mutu Interaktif					
1	Perusahaan memberikan informasi pada pelanggan					
2	Perusahaan memberikan penanganan keluhan dengan baik					
3	Perusahaan melakukan penanganan dengan baik jika terjadi kecelakaan					
4	Pegawai selalu jujur dalam bekerja					

5	Pegawai ramah dalam bekerja					
6	Pegawai memiliki mental yang baik dalam bekerja					
7	Pegawai melakukan koordinasi kerja dengan baik					
8	Pegawai cepat dalam menangani masalah					
9	Pegawai empati pada pelanggan					
10	Pegawai sangat toleransi dengan pelanggan					

Kami mohon anda menunjukkan tingkat kepuasan yang diperoleh atas *Total Service Quality Management* yang diberikan Pesawat Lion Air dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan dibawah ini yang paling sesuai menurut anda dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan ketentuan sebagai berikut:

STP	Sangat Tidak Puas	1
TP	Tidak Puas	2
N	Netral	3
P	Puas	4
SP	Sangat Puas	5

No	Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
		1	2	3	4	5
	Kepuasan					
1	Puaskah anda dengan mutu fisik dari pesawat Lion Air					
2	Puaskah anda dengan pendukung mutu fisik pesawat lion Air					
3	Puaskah anda dengan mutu lembaga/perusahaan pesawat Lion Air					
4	Puaskah anda dengan mutu teknikal pesawat Lion Air					
5	Puaskah anda dengan mutu interaktif pesawat Lion Air					