



Judul Penelitian

Persepsi Konsumen Terhadap Aktivitas Consumer Relations Melalui Pelayanan Prima di PT KIA MOBIL INDONESIA Cabang Pluit Jakarta Utara Periode 2005-2006

KUESIONER

Petunjuk Pengisian

1. Mohon Anda membaca setiap pertanyaan dengan teliti
 2. Jawablah pertanyaan dengan keadaan yang sebenarnya
 3. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda silang (x) pada jawaban yang paling dianggap cocok / benar
 4. Mohon Anda mengisi semua pertanyaan
-

A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia
 - a. 17 – 27 thn
 - b. 27 – 37 thn
 - c. 37 – 47 thn
 - d. 47 thn keatas
3. Status Perkawinan
 - a. Menikah
 - b. Belum menikah
 - c. lain – lain
4. Tingkat Pendidikan
 - a. SD
 - b. SLTP
 - c. SMU
 - d. Diploma
 - e. Universitas
 - f. Lain – lain
5. Pekerjaan
 - a. Ibu Rumah Tangga
 - b. Karyawan (Negeri / Swasta)
 - c. Wiraswasta
 - d. Pelajar / Mahasiswa
 - e. Tidak bekerja
 - f. Lain – lain

B. Persepsi Konsumen tentang PT KIA MOBIL INDONESIA

6. Anda mengenal mobil – mobil KIA buatan Korea yang diproduksi oleh PT Kia Mobil Indonesia
 - a. Sangat Kenal
 - b. Kenal
 - c. Kurang Kenal
 - d. Tidak Kenal
 - e. Sangat Tidak Kenal
7. Informasi yang anda dapatkan tentang mobil – mobil KIA seputar produk – produk yang dikeluarkannya
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik

- c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik
8. Kapasitas mobil – mobil KIA apa dapat disesuaikan dengan masyarakat Indonesia
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang Sesuai
 - d. Tidak Sesuai
 - e. Sangat Tidak Sesuai
 9. Informasi tentang keunggulan mobil – mobil Korea sesuai dengan yang dimiliki oleh mobil – mobil KIA yang di Indonesia
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang Sesuai
 - d. Tidak Sesuai
 - e. Sangat Tidak Sesuai
 10. Kualitas mobil – mobil KIA buatan Korea dibandingkan dengan mobil – mobil lain yang ada dipasaran
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik

C. Persepsi Konsumen Terhadap Aktifitas *Consumer Relations* PT KIA MOBIL INDONESIA

I. Pengadaan Media di PT KIA MOBIL INDONESIA “KIA Magazine”

11. Tentang isi dan kemasan “KIA Magazine”
 - a. Sangat Menarik
 - b. Menarik
 - c. Kurang Menarik
 - d. Tidak Menarik
 - e. Sangat Tidak Menarik
12. Tentang rubrik dan artikel yang ada dalam isi “KIA Magazine”
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik
13. Bahasa yang digunakan di dalam penulisan “KIA Magazine”
 - a. Sangat Menarik
 - b. Menarik
 - c. Kurang Menarik
 - d. Tidak Menarik
 - e. Sangat Tidak Menarik

II. Publisitas yang dilakukan PT KIA MOBIL INDONESIA

14. Bentuk dan isi dari brosure KIA yang terbaru
 - a. Sangat Menarik
 - b. Menarik
 - c. Kurang Menarik
 - d. Tidak Menarik
 - e. Sangat Tidak Menarik

15. Acara launching produk “Picanto” yang diadakan pada bulan maret 2006 lalu di Cilandak Town Square
 - a. Sangat Menarik
 - b. Menarik
 - c. Kurang Menarik
 - d. Tidak Menarik
 - e. Sangat Tidak Menarik
16. Stand – stand pameran yang sering diadakan oleh PT Kia Mobil Indonesia
 - a. Sangat Menarik
 - b. Menarik
 - c. Kurang Menarik
 - d. Tidak Menarik
 - e. Sangat Tidak Menarik
17. Keikutsertaan KIA menjadi salah satu sponsor dalam acara – acara yang diadakan publik seperti acara seminar, olah raga, music dll
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik
18. Iklan PT Kia Mobil Indonesia yang ada di Televisi
 - a. Sangat Menarik
 - b. Menarik
 - c. Kurang Menarik
 - d. Tidak Menarik
 - e. Sangat Tidak Menarik

D. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Prima PT KIA MOBIL INDONESIA

19. Fasilitas pelayanan, petugas, dan alat – alat informasi yang digunakan PT Kia Mobil Indonesia dalam berkomunikasi dengan konsumennya.
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik
20. Fasilitas, peralatan, petugas dan alat – alat komunikasi sudah memadai di PT Kia Mobil Indonesia
 - a. Sangat Memadai
 - b. Memadai
 - c. Kurang Memadai
 - d. Tidak Memadai
 - e. Sangat Tidak Memadai
21. Penyajian pelayanan yang akurat sesuai dengan apa yang telah dijanjikan PT Kia Mobil Indonesia kepada konsumennya.
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang Sesuai
 - d. Tidak Sesuai
 - e. Sangat Tidak Sesuai

22. Kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang Sesuai
 - d. Tidak Sesuai
 - e. Sangat Tidak Sesuai
23. Tanggapan atau respon yang diberikan PT Kia Mobil Indonesia dalam menangani masalah - masalah konsumen dengan cepat atau segera
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik
24. Kemampuan PT Kia Mobil Indonesia dalam menolong serta menyediakan pelayanan yang tepat bagi para konsumennya
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik
25. Pengetahuan dan kebijakan yang diberikan oleh petugas dan kemampuan PT Kia Mobil Indonesia untuk mendapatkan kepercayaan dari konsumen.
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik
26. Kemampuan untuk dapat dipercaya, diandalkan dan kejujuran yang dilakukan oleh petugas pelayanan PT Kia Mobil Indonesia
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik
27. Kepedulian dan keikutsertaan (Empati) PT Kia Mobil Indonesia secara emosional dan intelektual dalam pengalaman yang dirasakan oleh konsumen.
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik
28. Upaya petugas PT Kia Mobil Indonesia untuk memberikan informasi dengan penyampaian yang baik dan selalu mendengarkan keluhan para konsumennya
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
 - e. Sangat Tidak Baik

----- Terima Kasih Atas Partisipasinya -----