

## LAMPIRAN

### Lampiran 1.

#### Bentuk Kuesioner

**Kuesioner**  
Berikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan  
Keterangan:

SB = Sangat Baik/ Sangat Puas	SP = Sangat Penting
B = Baik/Puas	P = Penting
CB = Cukup Baik/ Netral	CP = Cukup Penting
KB = Kurang Baik/ Kurang Puas	KP = Kurang Penting
TB = Tidak Baik/ Tidak Puas	TP = Tidak Penting

No	Pernyataan	Kinerja					Harapan					
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP	
1	Kenyamanan area tempat tunggu											
2	Kebersihan tempat bengkel											
3	Kebersihan kendaraan saat dikembalikan											
4	Ketuntasan dari pekerjaan/ servis yang dilakukan											
5	Waktu untuk proses pengambilan kendaraan											
6	Service Advisornya cepat tanggap											
7	Kewajaran harga											
8	Kesopanan dan keramahan Service Advisor											
9	Waktu operasional bengkel sesuai dengan jadwal anda											
10	Kemudahan dalam mengatur jadwal kunjungan											

Masukan anda sangat berarti untuk pengembangan pelayanan di bengkel kami, terima kasih

## Lampiran 2.

## Hasil Kuesioner Kenyamanan Area Tunggu (1-50 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		i. Kenyamanan area tempat tunggu									
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1	001			1				1			
2	002		1					1			
3	003	1						1			
4	004	1						1			
5	005		1				1				
6	006	1					1				
7	007		1					1			
8	008		1					1			
9	009		1					1			
10	010			1					1		
11	011		1					1			
12	012	1						1			
13	013		1					1			
14	014	1						1			
15	015		1					1			
16	016		1					1			
17	017		1				1				
18	018	1						1			
19	019	1					1				
20	020		1						1		
21	021		1					1			
22	022		1					1			
23	023		1					1			
24	024		1								1
25	025			1				1			
26	026				1				1		
27	027		1					1			
28	028	1						1			
29	029			1				1			
30	030			1				1			
31	031		1					1			
32	032			1			1				
33	033		1					1			
34	034		1				1				
35	035		1						1		
36	036	1						1			
37	037	1					1				
38	038			1				1			
39	039			1				1			
40	040	1					1				
41	041		1					1			
42	042		1					1			
43	043			1				1			
44	044			1				1			
45	045		1					1			
46	046		1					1			
47	047		1					1			
48	048			1				1			
49	049	1							1		
50	050	1		1			1				

## Lampiran 3.

## Hasil Kuesioner Kenyamanan Area Tunggu (51-100 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		1. Kenyamanan area tempat tunggu									
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
51	051			1			1				
52	052	1					1				
53	053	1					1				
54	054		1					1			
55	055		1				1				
56	056			1			1				
57	057	1					1				
58	058			1				1			
59	059		1					1			
60	060		1					1			
61	061		1					1			
62	062	1					1				
63	063		1				1				
64	064		1				1				
65	065	1					1				
66	066	1					1				
67	067	1						1			
68	068	1						1			
69	069		1				1				
70	070		1				1				
71	071		1				1				
72	072			1			1				
73	073	1						1			
74	074			1				1			
75	075		1					1			
76	076			1				1			
77	077				1			1			
78	078			1				1			
79	079	1							1		
80	080			1					1		
81	081		1				1				
82	082			1			1				
83	083	1					1				
84	084		1				1				
85	085			1				1			
86	086	1					1				
87	087		1				1				
88	088		1					1			
89	089			1				1			
90	090			1			1				
91	091		1				1				
92	092		1				1				
93	093			1				1			
94	094			1				1		1	
95	095			1					1		
96	096		1				1				
97	097		1					1			
98	098	1						1			
99	099			1			1				
100	100			1			1				
		1. Kenyamanan area tempat tunggu									
	TOTAL	26	43	29	2	0	40	51	8	0	1

## Lampiran 4.

## Hasil Kuesioner Kebersihan Tempat Bengkel (1-50 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		2. Kebersihan tempat bengkel									
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1	001			1				1			
2	002			1			1				
3	003		1					1			
4	004		1				1				
5	005	1					1				
6	006		1					1			
7	007		1					1			
8	008		1				1				
9	009		1					1			
10	010		1					1			
11	011		1					1			
12	012	1						1			
13	013		1					1			
14	014		1					1			
15	015		1				1				
16	016	1						1			
17	017		1					1			
18	018		1				1				
19	019				1				1		
20	020	1						1			
21	021		1					1			
22	022			1				1			
23	023		1								1
24	024		1					1			
25	025			1					1		
26	026			1				1			
27	027		1					1			
28	028	1						1			
29	029			1				1			
30	030		1					1			
31	031			1				1			
32	032			1				1			
33	033		1					1			
34	034			1					1		
35	035		1						1		
36	036				1			1			
37	037		1							1	
38	038		1				1				
39	039	1					1				
40	040			1				1			
41	041		1						1		
42	042		1				1				
43	043			1				1			
44	044		1				1				
45	045		1					1			
46	046		1					1			
47	047		1				1				
48	048		1					1			
49	049	1							1		
50	050		1				1			1	

## Lampiran 5.

## Hasil Kuesioner Kebersihan Tempat Bengkel (51-100 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
51	051				1		1				
52	052			1				1			
53	053		1					1			
54	054		1					1			
55	055		1				1				
56	056			1			1				
57	057			1				1			
58	058				1			1			
59	059			1			1				
60	060		1					1			
61	061		1					1			
62	062		1						1		
63	063		1					1			
64	064		1					1			
65	065		1				1				
66	066	1						1			
67	067	1					1				
68	068		1					1			
69	069	1					1				
70	070			1				1			
71	071			1				1			
72	072			1			1				
73	073	1						1			
74	074			1				1			
75	075		1					1			
76	076			1				1			
77	077			1				1			
78	078			1				1			
79	079	1							1		
80	080			1					1		
81	081	1					1				
82	082		1					1			
83	083		1				1				
84	084		1					1			
85	085		1				1				
86	086		1				1				
87	087	1						1			
88	088			1				1			
89	089		1				1				
90	090	1						1			
91	091			1				1			
92	092		1				1				
93	093			1				1			
94	094		1						1		
95	095		1					1			
96	096		1					1			
97	097			1				1			
98	098		1				1		1		
99	099		1								
100	100			1			1				
		2. Kebersihan tempat bengkel									
	TOTAL	15	52	29	4	0	29	59	9	1	1

## Lampiran 6.

## Hasil Kuesioner Kebersihan Kendaraan Saat Dikembalikan

(1-50 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		3. Kebersihan kendaraan saat dikembalikan									
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1	001				1		1				
2	002		1				1				
3	003		1					1			
4	004		1					1			
5	005	1					1				
6	006	1							1		
7	007	1					1				
8	008		1				1				
9	009		1					1			
10	010		1					1			
11	011		1					1			
12	012		1					1			
13	013		1				1				
14	014	1							1		
15	015		1					1			
16	016		1					1			
17	017	1						1			
18	018		1					1			
19	019	1					1				
20	020	1								1	
21	021	1						1			
22	022		1					1			
23	023		1				1				
24	024		1								1
25	025	1					1				
26	026		1					1			
27	027			1				1			
28	028			1				1			
29	029	1						1			
30	030			1				1			
31	031				1			1			
32	032	1					1				
33	033				1		1				
34	034			1			1				
35	035			1					1		
36	036	1						1			
37	037			1				1			
38	038		1				1				
39	039		1				1				
40	040	1					1				
41	041			1				1			
42	042			1				1			
43	043	1					1				
44	044				1		1				
45	045			1				1			
46	046			1				1			
47	047		1						1		
48	048		1				1				
49	049		1					1			
50	050	1					1				

## Lampiran 7.

## Hasil Kuesioner Kebersihan Kendaraan Saat Dikembalikan

(51-100 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		3. Kebersihan kendaraan saat dikembalikan									
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
51	051				1				1		
52	052				1		1				
53	053		1					1			
54	054		1					1			
55	055		1				1				
56	056				1		1				
57	057		1				1				
58	058				1		1				
59	059			1			1				
60	060		1					1			
61	061		1					1			
62	062		1					1			
63	063			1				1			
64	064		1					1			
65	065	1						1			
66	066		1				1				
67	067	1						1			
68	068			1				1			
69	069	1						1			
70	070	1					1				
71	071			1				1			
72	072			1			1				
73	073		1				1				
74	074				1		1				
75	075		1					1			
76	076				1			1			
77	077				1			1			
78	078			1				1			
79	079	1							1		
80	080				1			1			
81	081		1					1			
82	082	1							1		
83	083		1				1				
84	084		1					1			
85	085		1				1				
86	086				1		1				
87	087		1					1			
88	088				1		1				
89	089			1				1			
90	090	1						1			
91	091	1							1		
92	092		1				1				
93	093				1		1				
94	094		1					1			
95	095		1						1		
96	096			1			1				
97	097		1				1				
98	098		1					1			
99	099		1				1				
100	100		1								
TOTAL		23	44	18	15	0	40	48	9	1	1

## Lampiran 8.

Hasil Kuesioner Ketuntasan dari Pekerjaan atau Perbaikan yang Dilakukan  
(1-50 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		4. Ketuntasan dari pekerjaan/ servis yang dilakukan									
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1	001				1		1				
2	002			1			1				
3	003	1					1				
4	004		1					1			
5	005			1			1				
6	006		1								1
7	007		1					1			
8	008		1					1			
9	009		1					1			
10	010	1						1			
11	011						1				
12	012		1				1				
13	013		1				1				
14	014		1					1			
15	015		1					1			
16	016		1					1			
17	017		1				1				
18	018	1									
19	019			1			1				
20	020	1					1				
21	021			1			1				
22	022			1			1				
23	023	1									
24	024	1					1				1
25	025			1				1			
26	026				1				1		
27	027				1			1			
28	028	1						1			
29	029							1			
30	030				1		1				
31	031		1					1			
32	032				1			1			
33	033		1				1				
34	034				1				1		
35	035	1							1		
36	036		1					1			
37	037		1					1			
38	038						1				
39	039	1			1		1				
40	040			1			1				
41	041				1			1			
42	042				1		1				
43	043			1				1			
44	044				1		1				
45	045		1					1			
46	046			1				1			
47	047	1						1			
48	048		1					1			
49	049			1				1			
50	050		1				1				



## Lampiran 9.

**Hasil Kuesioner Ketuntasan dari Pekerjaan atau Perbaikan yang Dilakukan  
(50-100 kuesioner)**

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan							
		4. Ketuntasan dari pekerjaan/ servis yang dilakukan												
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP			
51	051		1				1							
52	052	1					1							
53	053		1				1							
54	054			1			1							
55	055			1			1							
56	056				1		1							
57	057		1							1				
58	058				1		1							
59	059			1			1							
60	060		1						1					
61	061			1					1					
62	062		1				1							
63	063		1				1							
64	064		1				1							
65	065		1				1							
66	066	1					1							
67	067	1					1							
68	068		1						1					
69	069		1						1					
70	070		1						1					
71	071			1			1							
72	072			1			1							
73	073			1			1							
74	074				1		1							
75	075			1			1							
76	076				1		1							
77	077				1				1					
78	078			1					1					
79	079		1						1					
80	080				1				1					
81	081			1					1					
82	082		1				1							
83	083		1				1							
84	084	1					1							
85	085		1				1							
86	086	1					1							
87	087		1				1							
88	088				1		1							
89	089			1			1							
90	090	1							1					
91	091				1		1							
92	092			1			1							
93	093				1		1							
94	094		1						1					
95	095	1							1					
96	096			1					1					
97	097			1					1					
98	098		1				1		1					
99	099			1			1							
100	100		1				1							
<b>TOTAL</b>		17	37	26	19	0	58	37	2	0	2			

## Lampiran 10.

## Hasil Kuesioner Waktu Untuk Proses Pengambilan Kendaraan

(1-50 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		5. Waktu untuk proses pengambilan kendaraan									
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1	001				1			1			
2	002				1		1				
3	003		1				1				
4	004		1				1				
5	005	1					1				
6	006			1					1		
7	007		1				1				
8	008		1				1				
9	009		1				1				
10	010		1				1				
11	011		1						1		
12	012	1					1				
13	013				1				1		
14	014		1						1		
15	015		1				1				
16	016			1			1				
17	017		1				1				
18	018		1								
19	019	1					1				
20	020		1				1				
21	021		1						1		
22	022		1				1				
23	023			1			1				
24	024			1						1	
25	025	1					1				
26	026			1			1				
27	027			1			1				
28	028		1				1				
29	029	1					1				
30	030				1		1				
31	031				1		1				
32	032			1					1		
33	033				1		1				
34	034			1			1				
35	035				1		1				
36	036		1				1				
37	037	1					1				
38	038			1			1				
39	039				1		1				
40	040	1					1				
41	041			1			1				
42	042				1		1				
43	043		1				1				
44	044				1		1				
45	045		1				1				
46	046			1			1				
47	047			1					1		
48	048			1			1				
49	049			1					1		
50	050	1			1		1			1	

## Lampiran 11.

## Hasil Kuesioner Waktu Untuk Proses Pengambilan Kendaraan

(51-100 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		5. Waktu untuk proses pengambilan kendaraan									
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
51	051		1					1			
52	052			1						1	
53	053			1			1				
54	054							1			
55	055		1				1				
56	056				1		1				
57	057			1				1			
58	058			1				1			
59	059			1				1			
60	060		1					1			
61	061			1				1			
62	062		1					1			
63	063			1				1			
64	064		1				1				
65	065	1					1				
66	066	1					1				
67	067	1						1			
68	068	1					1				
69	069	1						1			
70	070			1				1			
71	071	1						1			
72	072			1			1				
73	073			1			1				
74	074				1		1				
75	075			1			1				
76	076				1		1				
77	077			1				1			
78	078			1				1			
79	079		1					1			
80	080				1			1			
81	081				1			1			
82	082			1				1			
83	083			1				1			
84	084		1					1			
85	085			1				1			
86	086		1				1				
87	087			1				1			
88	088					1	1				
89	089			1			1				
90	090	1						1			
91	091	1								1	
92	092		1					1			
93	093				1		1				
94	094		1					1			
95	095		1					1			
96	096				1		1				
97	097			1				1			
98	098			1				1			
99	099		1					1			
100	100		1				1				
		5. Waktu untuk proses pengambilan kendaraan									
TOTAL		16	30	34	18	1	32	55	8	3	1

## Lampiran 12.

Hasil Kuesioner *Service Advisor*-nya Cepat Tanggap (1-50 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1	001			1			1				
2	002			1			1				
3	003	1						1			
4	004			1				1			
5	005			1			1				
6	006	1					1				
7	007	1						1			
8	008		1					1			
9	009		1					1			
10	010	1						1			
11	011	1						1			
12	012	1					1				
13	013		1						1		
14	014	1						1			
15	015		1				1				
16	016			1			1				
17	017		1				1				
18	018				1						
19	019	1						1			
20	020	1					1				
21	021		1					1			
22	022		1					1			
23	023	1						1			
24	024					1	1				
25	025		1				1				
26	026		1					1			
27	027			1				1			
28	028		1					1			
29	029	1						1			
30	030				1		1				
31	031				1		1				
32	032				1				1		
33	033				1		1				
34	034		1				1				
35	035				1			1			
36	036		1					1			
37	037	1					1				
38	038			1			1				
39	039			1			1				
40	040	1					1				
41	041		1					1			
42	042				1		1				
43	043		1						1		
44	044				1		1				
45	045		1				1				
46	046				1		1				
47	047		1				1				
48	048			1				1			
49	049		1					1			
50	050				1		1				

## Lampiran 13.

Hasil Kuesioner *Service Advisor*-nya Cepat Tanggap (51-100 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
51	051		1					1			
52	052			1			1				
53	053	1					1				
54	054		1					1			
55	055		1				1				
56	056				1		1				
57	057					1	1				
58	058			1				1			
59	059			1				1			
60	060	1					1				
61	061		1					1			
62	062	1						1			
63	063	1					1				
64	064	1					1				
65	065	1					1				
66	066	1						1			
67	067		1				1				
68	068		1					1			
69	069	1					1				
70	070		1				1				
71	071		1				1				
72	072			1			1				
73	073			1			1				
74	074				1		1				
75	075		1				1				
76	076			1			1				
77	077			1			1				
78	078		1				1				
79	079		1					1			
80	080				1			1			
81	081			1			1				
82	082		1					1			
83	083		1				1				
84	084		1					1			
85	085		1				1				
86	086	1					1				
87	087			1					1		
88	088			1			1				
89	089			1			1				
90	090	1						1			
91	091			1			1				
92	092		1					1			
93	093					1	1				
94	094		1					1			
95	095		1				1				
96	096		1					1			
97	097		1					1			
98	098		1				1				
99	099	1					1				
100	100				1		1				
		6. Service Advisornya cepat tanggap									
	TOTAL	22	38	23	14	3	58	37	4	0	0

## Lampiran 14.

## Hasil Kuesioner Kewajaran Harga (1-50 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1	001				1		1				
2	002			1			1				
3	003	1						1			
4	004		1					1			
5	005	1					1				
6	006		1					1			
7	007	1					1				
8	008				1		1				
9	009		1					1			
10	010	1					1				
11	011			1			1				
12	012			1			1				
13	013			1		1			1		
14	014			1				1			
15	015			1			1				
16	016	1		1			1				
17	017		1				1				
18	018			1						1	
19	019			1			1				
20	020		1				1				
21	021			1					1		
22	022	1					1				
23	023				1		1				
24	024		1				1				
25	025		1					1			
26	026			1				1			
27	027		1					1			
28	028		1					1			
29	029				1		1				
30	030			1				1			
31	031	1							1		
32	032			1					1		
33	033		1					1			
34	034					1					
35	035			1				1			
36	036			1				1			
37	037		1					1			
38	038		1				1				
39	039	1					1				
40	040		1					1			
41	041			1				1			
42	042			1				1			
43	043				1			1			
44	044			1				1			
45	045				1			1			
46	046			1				1			
47	047		1						1		
48	048			1				1			
49	049			1				1			
50	050	1		1			1				

## Lampiran 15.

## Hasil Kuesioner Kewajaran Harga (51-100 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan					
		7. Kewajaran harga										
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP	
51	051			1			1					
52	052		1					1				
53	053			1			1					
54	054			1			1					
55	055				1		1					
56	056				1		1					
57	057	1						1				
58	058				1		1					
59	059		1				1					
60	060		1				1					
61	061			1				1				
62	062			1			1					
63	063			1			1					
64	064			1			1					
65	065	1					1					
66	066	1					1					
67	067	1					1					
68	068		1					1				
69	069	1						1				
70	070	1										
71	071			1					1			
72	072			1			1					
73	073		1				1					
74	074				1		1					
75	075		1					1				
76	076			1			1					
77	077			1			1					
78	078		1				1					
79	079		1					1				
80	080				1			1				
81	081			1				1				
82	082	1							1			
83	083				1		1					
84	084			1			1					
85	085				1		1					
86	086					1	1					
87	087	1					1					
88	088			1				1				
89	089			1					1			
90	090	1						1				
91	091			1					1			
92	092				1		1					
93	093				1		1					
94	094			1					1			
95	095		1				1					
96	096		1					1				
97	097			1				1				
98	098			1				1				
99	099				1		1					
100	100											
		7. Kewajaran harga										
	TOTAL	18	24	36	19	3	56	34	7	1	0	

## Lampiran 16.

Hasil Kuesioner Kesopanan dan Keramahan *Service Advisor*

(1-50 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1	001			1			1	1			
2	002		1				1				
3	003		1				1				
4	004		1					1			
5	005						1				
6	006	1					1				
7	007			1					1		
8	008	1					1				
9	009		1					1			
10	010		1					1			
11	011	1						1			
12	012	1					1				
13	013		1					1			
14	014	1						1			
15	015		1					1			
16	016			1			1				
17	017	1					1				
18	018	1									
19	019		1						1		
20	020						1				
21	021	1					1				
22	022			1					1		
23	023	1					1				
24	024	1									1
25	025	1					1				
26	026	1						1			
27	027			1				1			
28	028		1					1			
29	029	1						1			
30	030				1		1				
31	031			1			1				
32	032	1						1			
33	033				1		1				
34	034		1				1				
35	035				1			1			
36	036			1				1			
37	037			1				1			
38	038				1		1				
39	039		1				1				
40	040	1					1				
41	041		1				1				
42	042			1			1				
43	043	1					1				
44	044				1		1				
45	045			1			1				
46	046				1		1				
47	047			1			1				
48	048		1					1			
49	049		1					1			
50	050		1				1				
								1			



## Lampiran 17.

Hasil Kuesioner Kesopanan dan Keramahan *Service Advisor*

(51-100 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		8. Kesopanan dan keramahan Service Advisor									
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
51	051		1					1			
52	052		1				1				
53	053		1					1			
54	054		1					1			
55	055		1				1				
56	056				1		1				
57	057		1				1				
58	058			1				1			
59	059		1					1			
60	060		1				1				
61	061		1					1			
62	062		1					1			
63	063		1					1			
64	064		1					1			
65	065	1						1			
66	066		1				1				
67	067	1						1			
68	068		1					1			
69	069		1					1			
70	070			1				1			
71	071		1				1				
72	072			1			1				
73	073			1			1				
74	074				1		1				
75	075			1			1				
76	076			1			1				
77	077			1			1				
78	078		1				1				
79	079	1						1			
80	080				1			1			
81	081				1			1			
82	082		1					1			
83	083		1				1		1		
84	084		1					1			
85	085		1				1				
86	086	1					1				
87	087			1				1			
88	088		1				1				
89	089		1				1				
90	090	1						1			
91	091		1								1
92	092		1					1			
93	093					1	1				
94	094		1					1			
95	095		1					1			
96	096			1			1				
97	097		1				1				
98	098	1						1	1		
99	099	1						1			
100	100			1			1				
		8. Kesopanan dan keramahan Service Advisor									
TOTAL		24	44	21	10	1	50	43	4	0	2

## Lampiran 18.

## Hasil Kuesioner Waktu Operasional Bengkel Sesuai dengan Jadwal Anda

(1-50 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		9. Waktu operasional bengkel sesuai dengan jadwal anda									
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1	001			1			1				
2	002				1		1				
3	003		1					1			
4	004		1					1			
5	005							1			
6	006	1					1				
7	007	1					1				
8	008		1					1			
9	009			1			1				
10	010		1					1			
11	011		1						1		
12	012	1						1			
13	013	1						1			
14	014		1				1				
15	015		1					1			
16	016			1				1			
17	017	1					1				
18	018		1								
19	019			1						1	
20	020			1					1		
21	021		1				1				
22	022		1					1			
23	023			1			1				
24	024					1	1				
25	025		1				1				
26	026			1					1		
27	027				1			1			
28	028		1					1			
29	029		1					1			
30	030			1				1			
31	031			1				1			
32	032		1					1			
33	033				1		1				
34	034		1					1			
35	035			1				1			
36	036			1				1			
37	037		1					1			
38	038				1		1				
39	039		1				1				
40	040	1					1				
41	041		1					1			
42	042			1			1				
43	043		1					1			
44	044			1			1				
45	045		1				1				
46	046				1		1				
47	047	1					1				
48	048		1					1			
49	049		1						1		
50	050			1			1				

## Lampiran 19.

## Hasil Kuesioner Waktu Operasional Bengkel Sesuai dengan Jadwal Anda

(51-100 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		9. Waktu operasional bengkel sesuai dengan jadwal anda									
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
51	051		1					1			
52	052			1				1			
53	053		1					1			
54	054			1				1			
55	055		1				1				
56	056		1				1				
57	057	1						1			
58	058			1				1			
59	059			1				1			
60	060		1					1			
61	061			1				1			
62	062	1						1			
63	063		1					1			
64	064		1					1			
65	065		1				1				
66	066	1					1				
67	067	1					1				
68	068	1						1			
69	069	1					1				
70	070		1					1			
71	071			1				1			
72	072			1			1				
73	073			1			1				
74	074			1				1			
75	075			1			1				
76	076			1				1			
77	077			1				1			
78	078		1				1				
79	079		1					1			
80	080				1			1			
81	081		1				1				
82	082			1					1		
83	083			1			1				
84	084		1					1			
85	085			1			1				
86	086		1				1				
87	087				1			1			
88	088				1		1				
89	089			1			1				
90	090	1						1			
91	091		1					1			
92	092			1				1			
93	093				1			1			
94	094		1					1			
95	095			1				1			
96	096		1								
97	097			1			1				
98	098		1				1				
99	099		1					1			
100	100			1			1				
		9. Waktu operasional bengkel sesuai dengan jadwal anda									
TOTAL		14	41	35	9	1	40	52	5	1	0

## Lampiran 20.

## Hasil Kuesioner Kemudahan dalam Mengatur Jadwal Kunjungan

(1-50 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		10. Kemudahan dalam mengatur jadwal kunjungan									
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1	001				1		1				
2	002			1				1			
3	003	1					1				
4	004		1					1			
5	005	1					1				
6	006			1					1		
7	007		1				1				
8	008		1				1				
9	009		1					1			
10	010		1						1		
11	011		1				1				
12	012		1				1				
13	013			1					1		
14	014		1				1				
15	015			1				1			
16	016		1					1			
17	017		1				1				
18	018				1				1		
19	019		1						1		
20	020	1					1				
21	021		1					1			
22	022		1				1				
23	023	1									1
24	024	1					1				
25	025			1				1			
26	026			1				1			
27	027			1				1			
28	028		1					1			
29	029		1					1			
30	030		1					1			
31	031	1					1				
32	032				1		1				
33	033		1					1			
34	034			1				1			
35	035			1				1			
36	036			1				1			
37	037	1					1				
38	038				1		1				
39	039		1				1				
40	040	1					1				
41	041		1					1			
42	042			1			1				
43	043			1				1			
44	044			1			1				
45	045			1			1				
46	046				1		1				
47	047		1					1			
48	048		1					1			
49	049			1					1		
50	050	1					1				

## Lampiran 21.

## Hasil Kuesioner Kemudahan dalam Mengatur Jadwal Kunjungan

(51-100 kuesioner)

No	Kuesioner	Kinerja					Harapan				
		10. Kemudahan dalam mengatur jadwal kunjungan									
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
51	051		1					1			
52	052	1					1				
53	053			1			1				
54	054		1					1			
55	055			1			1				
56	056		1				1				
57	057		1						1		
58	058			1				1			
59	059		1					1			
60	060		1					1			
61	061			1				1			
62	062			1			1				
63	063			1			1				
64	064			1			1				
65	065		1					1			
66	066		1				1				
67	067	1					1				
68	068		1					1			
69	069	1					1				
70	070		1					1			
71	071	1					1				
72	072			1			1				
73	073			1			1				
74	074			1				1			
75	075			1			1				
76	076			1				1			
77	077			1				1			
78	078		1				1				
79	079		1					1			
80	080			1					1		
81	081	1						1			
82	082		1				1				
83	083			1			1				
84	084			1			1				
85	085		1				1				
86	086			1			1				
87	087		1				1				
88	088					1	1				
89	089		1				1				
90	090	1					1				
91	091				1			1			
92	092		1					1			
93	093			1				1			
94	094		1					1			
95	095		1					1			
96	096	1						1			
97	097		1					1			
98	098		1					1			
99	099	1					1				
100	100			1			1				
		10. Kemudahan dalam mengatur jadwal kunjungan									
TOTAL		16	44	33	6	1	50	42	6	0	1

## Lampiran 22.

## Hasil Rekap Total Kuesioner

	Kinerja					Harapan				
	SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1. Kenyamanan area tempat tunggu	26	43	29	2	0	40	51	8	0	1
2. Kebersihan tempat bengkel	15	52	29	4	0	29	59	9	1	1
3. Kebersihan kendaraan saat dikembalikan	23	44	18	15	0	40	48	9	1	1
4. Ketuntasan dari pekerjaan/ servis yang dilakukan	17	37	26	19	0	58	37	2	0	2
5. Waktu untuk proses pengambilan kendaraan	16	30	34	18	1	32	55	8	3	1
6. Service Advisornya cepat tanggap	22	38	23	14	3	58	37	4	0	0
7. Kewajaran harga	18	24	36	19	3	56	34	7	1	0
8. Kesopanan dan keramahan Service Advisor	24	44	21	10	1	50	43	4	0	2
9. Waktu operasional bengkel sesuai dengan jadwal anda	14	41	35	9	1	40	52	5	1	0
10. Kemudahan dalam mengatur jadwal kunjungan	16	44	33	6	1	50	42	6	0	1