

**DAFTAR PERTANYAAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN**

Untuk mengidentifikasi penilaian anda tentang hal-hal yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut persepsi anda.

PENTUNJUK: Berikan tanda silang (x) pada kolom skala yang anda anggap sesuai

Keterangan:

1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju

No	Variabel	STS	TS	S	SS
	KENYAMANAN WARNET				
1	Suasana (penerangan, AC) pada warnet membuat anda lebih nyaman				
2	Ruangan yang disediakan warnet luas dan nyaman				
3	Fasilitas berupa tempat parker, WC, dan lain-lainnya membuat anda lebih tenang dan nyaman pada saat mengoperasikan internet				
	KECEPATAN AKSES INTERNET				
4	Kecepatan akses komputer yang ada di warnet membuat anda puas				
5	Dalam melakukan download seperti gambar, musik, video, teks, dan sebagainya tidak lambat dan cukup memuaskan				
6	Dibandingkan dengan warnet yang lain kecepatan akses warnet lebih cepat				
	BIAYA AKSES INTERNET				
7	Tarif di warnet membuat anda puas				
8	Biaya akses internet yang anda bayarkan sebanding dengan manfaat yang anda dapatkan				
9	Tarif warnet yang ditawarkan telah sesuai jika dibandingkan dengan kondisi pasar saat ini				

No	Variabel	STS	TS	S	SS
	LOKASI WARNET				
10	Lokasi warnet Moels net cukup strategis				
11	Lokasi warnet Moels net mudah dijangkau dengan alat transportasi yang ada				
12	Lokasi warnet Moels net cukup dekat dengan tempat tinggal anda				
	KEPUASAN KONSUMEN				
	Tangibles (bukti langsung)				
13	Kinerja yang dihasilkan warnet Moels net melalui perangkat komputer yang up to date dan memuaskan				
14	Penataan interior dan kenyamanan ruangan cukup memuaskan				
15	Pelayanan karyawan dengan ramah dan sopan				
	Responsiveness (daya tanggap)				
16	Ketanggapan karyawan terhadap keluhan konsumen jika terjadi masalah/ kerusakan pada perangkat komputer sangat memuaskan				
17	Jika terjadi kesulitan pada saat mengakses komputer, karyawan memberikan bantuan dengan informasi yang jelas dan mudah dimengerti				
	Reliability (keandalan)				
18	Kecepatan akses komputer dibanding pesaing cukup dapat diandalkan				
19	Manfaat yang diperoleh konsumen terhadap ketersediaan perangkat komputer cukup dapat diandalkan				
	Assurance (jaminan)				
20	Anda puas dengan jaminan pelayanan yang diberikan				
21	Anda puas dengan jaminan kualitas jasa warnet				

No	Variabel	STS	TS	S	SS
	Emphaty (empati)				
22	Pelayanan yang diberikan kepada semua konsumen tanpa memandang perbedaan				
23	Karyawan sangat perhatian terhadap konsumen jika terjadi keluhan				
	Kesesuaian antara harapan dan kinerja				
24	Terdapat kesesuaian antara kinerja yang dihasilkan Warnet Moels net dengan harapan konsumen				
25	Kualitas pelayanan yang diberikan warnet Moels net melebihi harapan konsumen				
	Loyalitas				
26	Anda akan terus berkunjung ke warnet Moels net				
27	Anda belum pernah mendapatkan pelayanan yang sebaik pelayanan yang disajikan warnet Moels net				

Terima kasih atas perhatian dan partisipasinya

Hormat kami

Mu'ammam Ibnu Sina