

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Prakiraan Pusat Perbelanjaan di Surabaya Hingga Tahun 2008

DAFTAR PRAKIRAAN PUSAT PERBELANJAAN DI SURABAYA HINGGA TAHUN 2008

NO.	WILAYAH	JML.	NAMA PROJEK	DEVELOPER	STATUS	KONSEP PEMASARAN	KONSEP BISNIS	JENIS PRODUK	
1	PUSAT	14	TUNJUNGAN ELECTRONIC CENTER	PT. LAMICITRA NUSANTARA TBK	SUDAH BEROPERASI	JUAL+SEWA	GROSIR+RETEL	ELECTRONIC+IT	
2			SURABAYA DESIGN CENTER	PT. LAMICITRA NUSANTARA TBK	START 2007	JUAL+SEWA	GROSIR+RETEL	BUILDING MATERIAL	
3			BUBUTAN GOLDEN JUNCTION	PT. KAPAL LAND	SUDAH BEROPERASI	JUAL+SEWA	RETEL+HYPERMARKET	UMUM	
4			IMPERIAL PLAZA	PT.	DALAM KONSTRUKSI	JUAL+SEWA	RETEL	PERHIASAN+FASHION	
5			BUBUTAN MALL (BUTHAN)	PT. BUBUTAN INDAH MEGAH	DALAM KONSTRUKSI	JUAL+SEWA	GROSIR+RETEL	HARDWARE	
6			TUNJUNGAN CENTER	PT. PANDIGAPAH	SUDAH BEROPERASI	JUAL+SEWA	GROSIR+RETEL	ELECTRONIC+IT	
7			TUNJUNGAN PLAZA 1	PT. PAKUWON JATI TBK	SUDAH BEROPERASI	SEWA	RETEL	UMUM	
8			TUNJUNGAN PLAZA 2	PT. PAKUWON JATI TBK	SUDAH BEROPERASI	SEWA	RETEL	UMUM	
9			TUNJUNGAN PLAZA 3	PT. PAKUWON JATI TBK	SUDAH BEROPERASI	SEWA	RETEL	UMUM EXCLUSIVE	
10			TUNJUNGAN PLAZA 4	PT. PAKUWON JATI TBK	SUDAH BEROPERASI	SEWA	RETEL	UMUM EXCLUSIVE	
11			PLAZA SURABAYA	PT. BAYU BERINGIN LESTARI	SUDAH BEROPERASI	SEWA	RETEL	UMUM EXCLUSIVE	
12			WORLD TRADE CENTER	PT. JAKARTA LAND	SUDAH BEROPERASI	SEWA	GROSIR+RETEL	HANDPHONE	
13			HITECH MALL	PT. SASANA BOGA	SUDAH BEROPERASI	SEWA	GROSIR+RETEL	KOMPUTER	
14	UTARA	9	PUSAT GROSIR SURABAYA	PT. LAMICITRA NUSANTARA TBK	SUDAH BEROPERASI	JUAL+SEWA	GROSIR+RETEL	UMUM	
15			JEMBATAN MERAH PLAZA 3	PT. LAMICITRA NUSANTARA TBK	START 2007	JUAL+SEWA	GROSIR+RETEL	UMUM	
16			ATOM MALL	PT. PROSAM PLANO	SUDAH BEROPERASI	SEWA	RETEL	UMUM	
17			ITC SURABAYA MEGA GROSIR	PT. SINAR MAS TBK, PT. PAKUWON JATI TBK, PT. TRISENSA	SUDAH BEROPERASI	JUAL+SEWA	GROSIR+RETEL	UMUM	
18			JEMBATAN MERAH PLAZA 1	PT. LAMICITRA NUSANTARA TBK	SUDAH BEROPERASI	JUAL+SEWA	GROSIR+RETEL	TEXTILE+GARMENT	
19			JEMBATAN MERAH PLAZA 2	PT. LAMICITRA NUSANTARA TBK	SUDAH BEROPERASI	JUAL+SEWA	GROSIR+RETEL	BUSANA MUSLIM+BATIK	
20			PASAR TURI	PD. PASAR	SUDAH BEROPERASI	SEWA	GROSIR+RETEL	UMUM	
21			PASAR ATOM	PT. PROSAM PLANO	SUDAH BEROPERASI	SEWA	RETEL	FASHION	
22			KAPASAN MALL	PD. PASAR	SUDAH BEROPERASI	JUAL	GROSIR+RETEL	UMUM	
23	SELATAN	7	DARMO TRADE CENTER	PT. ARWINTO	SUDAH BEROPERASI	JUAL+SEWA	RETEL	UMUM	
24			ROYAL PLAZA	PT. PAKUWON JATI TBK, PT. TRISENSA	SUDAH BEROPERASI	SEWA	RETEL	UMUM	
25			MASPION SQUARE 2	PT. MASPION	PERSIAPAN LAHAN	SEWA	RETEL	UMUM	
26			MASPION SQUARE	PT. MASPION	SUDAH BEROPERASI	SEWA	RETEL+HYPERMARKET	UMUM	
27			ITC WONOKROMO	PT. DUTA PERTIWI	SUDAH BEROPERASI	JUAL+SEWA	GROSIR+RETEL	UMUM	
28			PLAZA MARINA	PT. MARGOREJO INDAH	SUDAH BEROPERASI	SEWA	RETEL	UMUM	
29			PUSAT OTOMOTIF MALL (POT)	PT. DUTA PERTIWI	SUDAH BEROPERASI	JUAL+SEWA	RETEL	SPAREPART OTOMOTIF	
30			CITY OF TOMMORROW	PT. LIPPO LAND TBK	SUDAH BEROPERASI	JUAL+SEWA	RETEL+HYPERMARKET	UMUM	
31	BARAT	4	PAKUWON TRADE CENTER	PT. PAKUWON JATI TBK	SUDAH BEROPERASI	JUAL+SEWA	RETEL	UMUM	
32			SUPERMALL	PT. PAKUWON JATI TBK	SUDAH BEROPERASI	SEWA	RETEL	UMUM EXCLUSIVE	
33			GOLDEN CITY MALL	PT. SUSANTI MEGAH	SUDAH BEROPERASI	SEWA	RETEL+HYPERMARKET	UMUM	
34			SUNGKONO TRADE CENTER/MeX	PT. EQUATOR GROUP	DALAM KONSTRUKSI	SEWA	RETEL	ENTERTAINMENT	
35	TIMUR	4	GALAXY MALL 2	PT. SINAR GALAXY	SUDAH BEROPERASI	SEWA	RETEL	UMUM EXCLUSIVE	
36			KAPAS KRAMPUNG COMMERCIAL CENTER	PT. Gita Nusa Sarana Niaga	SUDAH BEROPERASI	JUAL+SEWA	RETEL	UMUM	
37			E-SQUARE MALL	PT. QUALITY	DALAM KONSTRUKSI	SEWA	RETEL	UMUM	
38			GALAXY MALL 1	PT. SINAR GALAXY	SUDAH BEROPERASI	SEWA	RETEL	UMUM EXCLUSIVE	
Jumlah		38							

Sumber : PT. Lamicitra Nusantara Tbk., 2006

Lampiran 2

PENETAPAN NOMOR SAMPEL KONSUMEN PEDAGANG

GARMEN/KONVEKSI	
TERTUTUP	
194	30
1	1
2	
3	
4	
5	
6	
7	2
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	3
15	
16	
17	
18	
19	
20	4
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	5
28	
29	
30	
31	
32	
33	6
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	7
41	
42	
43	
44	
45	
46	8
47	
48	
49	
50	
51	
52	
53	9
54	
55	
56	
57	

TEKSTIL	
TERTUTUP	
113	30
1	1
2	
3	
4	2
5	
6	
7	
8	3
9	
10	
11	
12	
13	4
14	
15	
16	5
17	
18	
19	
20	6
21	
22	
23	
24	
25	7
26	
27	
28	8
29	
30	
31	
32	9
33	
34	
35	
36	
37	10
38	
39	
40	11
41	
42	
43	
44	12
45	
46	
47	
48	
49	13
50	
51	
52	14
53	
54	
55	
56	15
57	

GARMEN/KONVEKSI	
TERBUKA	
194	30
1	1
2	
3	
4	
5	
6	
7	2
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	3
15	
16	
17	
18	
19	
20	4
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	5
28	
29	
30	
31	
32	
33	6
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	7
41	
42	
43	
44	
45	
46	8
47	
48	
49	
50	
51	
52	
53	9
54	
55	
56	
57	

BUSANA MUSLIM	
TERBUKA	
107	30
1	1
2	
3	
4	2
5	
6	
7	
8	3
9	
10	
11	4
12	
13	
14	
15	5
16	
17	
18	6
19	
20	
21	
22	7
23	
24	
25	8
26	
27	
28	
29	9
30	
31	
32	10
33	
34	
35	
36	11
37	
38	
39	12
40	
41	
42	
43	13
44	
45	
46	14
47	
48	
49	
50	15
51	
52	
53	16
54	
55	
56	
57	17

186	
187	
188	
189	30
190	
191	
192	
193	
194	

186	
187	
188	
189	30
190	
191	
192	
193	
194	

Sumber : PT. Lamicitra Nusantara Tbk., 2008, diolah.

VARIABEL PENELITIAN KEPUASAN KONSUMEN PEDAGANG															
TAMPILAN FISIK (TANGIBLES) (X₁)															
Estetika Gedung (X₁₁)					Kelengkapan Fasilitas Gedung (X₁₂)					Penampilan Karyawan (X₁₃)					
Tampilan Dalam Gedung (X ₁₁₁)		Tampilan Luar Gedung (X ₁₁₂)		Stand (X ₁₁₃)											
(X ₁₁₁₁)	(X ₁₁₁₂)	(X ₁₁₂₁)	(X ₁₁₂₂)	(X ₁₁₃₁)	(X ₁₂₁)	(X ₁₂₂)	(X ₁₂₃)	(X ₁₂₄)	(X ₁₂₅)	(X ₁₃₁)	(X ₁₃₂)	(X ₁₃₃)	(X ₁₃₄)	(X ₁₃₅)	(X ₁₃₆)
KEHANDALAN (RELIABILITY) (X₂)															
Prosedur Pelayanan Yang Cepat Dan Tepat (X₂₁)					Jadwal Pelayanan Yang Tepat (X₂₂)					Kehandalan Terhadap Fasilitas Gedung (X₂₃)					
(X ₂₁₁)		(X ₂₁₂)		(X ₂₁₃)		(X ₂₂₁)		(X ₂₂₂)			(X ₂₃₁)	(X ₂₃₂)	(X ₂₃₃)	(X ₂₃₄)	(X ₂₃₅)
				(X ₂₁₃₁)	(X ₂₁₃₂)	(X ₂₂₁₁)	(X ₂₂₁₂)								
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) (X₃)															
Ketanggapan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (X₃₁)								Kecepatan Petugas Dalam Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan (X₃₂)							
(X ₃₁₁)				(X ₃₁₂)				(X ₃₂₁)				(X ₃₂₂)		(X ₃₂₃)	
JAMINAN KEPASTIAN (ASSURANCE) (X₄)															
Ketepatan Dalam Serah Terima Stand (X₄₁)		Fasilitas Gedung (X₄₂)					Kemampaun Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (X₄₃)						(X ₄₄)	(X ₄₅)	
(X ₄₁₁)	(X ₄₁₂)	(X ₄₂₁)	(X ₄₂₂)	(X ₄₂₃)	(X ₄₂₄)	(X ₄₂₅)	(X ₄₃₁)	(X ₄₃₂)	(X ₄₃₃)	(X ₄₃₄)	(X ₄₃₅)	(X ₄₃₆)			
EMPATY (EMPHATY) (X₅)															
Kesopanan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (X₅₁)								Perhatian Khusus/Pelayanan Tambahan Kepada Konsumen (X₅₂)							
(X ₅₁₁)	(X ₅₁₂)	(X ₅₁₃)	(X ₅₁₄)	(X ₅₁₅)	(X ₅₁₆)			(X ₅₃₁)		(X ₅₃₂)	(X ₅₃₃)	(X ₅₃₄)	(X ₅₃₅)	(X ₅₃₆)	
KEPUASAN KONSUMEN PEDAGANG (Y₁)															
(Y ₁₁)				(Y ₁₂)				(Y ₁₃)				(Y ₁₄)			

VARIABEL PENELITIAN KEPUASAN KONSUMEN AKHIR																	
TAMPILAN FISIK (TANGIBLES) (X₁)																	
Estetika Gedung (X₁₁)					Kelengkapan Fasilitas Gedung (X₁₂)					Penampilan Karyawan (X₁₃)							
Tampilan Dalam Gedung (X ₁₁₁)		Tampilan Luar Gedung (X ₁₁₂)		Stand (X ₁₁₃)													
(X ₁₁₁₁)	(X ₁₁₁₂)	(X ₁₁₂₁)	(X ₁₁₂₂)	(X ₁₁₃₁)	(X ₁₂₁)	(X ₁₂₂)	(X ₁₂₃)	(X ₁₂₄)	(X ₁₂₅)	(X ₁₃₁)	(X ₁₃₂)	(X ₁₃₃)	(X ₁₃₄)	(X ₁₃₅)			
KEHANDALAN (RELIABILITY) (X₂)																	
Kualitas Pedagang (X₂₁)				Prosedur Pelayanan Yang Cepat dan Tepat (X₂₂)					Kehandalan Terhadap Fasilitas Gedung (X₂₃)								
(X ₂₁₁)			(X ₂₁₂)	(X ₂₂₁)					(X ₂₂₂)	(X ₂₂₃)	(X ₂₂₄)	(X ₂₂₅)	(X ₂₃₁)	(X ₂₃₂)	(X ₂₃₃)	(X ₂₃₄)	(X ₂₃₅)
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) (X₃)																	
Ketanggapan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (X₃₁)						Kecepatan Petugas Dalam Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan (X₃₂)											
(X ₃₁₁)	(X ₃₁₂)	(X ₃₁₃)	(X ₃₁₄)	(X ₃₂₁)						(X ₃₂₂)							
JAMINAN KEPASTIAN (ASSURANCE) (X₄)																	
Pedagang (X₄₁)		Fasilitas Gedung (Ketersediaan) (X₄₂)					Kemampaun Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (X₄₃)					Kepastian Pelaksanaan Event Gedung (X₄₄)					
(X ₄₁₁)	(X ₄₁₂)	(X ₄₂₁)	(X ₄₂₂)	(X ₄₂₃)	(X ₄₂₄)	(X ₄₂₅)	(X ₄₃₁)	(X ₄₃₂)	(X ₄₃₃)	(X ₄₃₄)	(X ₄₃₅)	(X ₄₄₁)					
EMPATY (EMPHATY) (X₅)																	
Pedagang (X₅₁)						Petugas Jembatan Merah Plaza (JMP) (X₅₂)											
(X ₅₁₁)			(X ₅₁₂)			(X ₅₂₁)			(X ₅₂₂)								
KEPUASAN KONSUMEN AKHIR (Y₂)																	
(Y ₂₁)				(Y ₂₂)					(Y ₂₃)								

Lampiran 5

PENGANTAR KUESIONER
KONSUMEN PEDAGANG

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner
Lampiran : 1 (satu) eksemplar

Kepada Yth. : Bapak/Ibu Pembeli/Penyewa Stand
Jembatan Merah Plaza (JMP) Surabaya

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan tesis di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Program Magister Manajemen Pascasarjana sebagai salah satu syarat untuk ujian Pascasarjana Program Magister Manajemen, maka saya memohon dengan sangat kepada bapak/ibu untuk mengisi kuesioner (angket) yang telah disediakan.

Kuesioner ini bukan tes psikologi dari atasan atau dari manapun, maka dari itu bapak/ibu tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya, artinya semua jawaban yang diberikan adalah benar, dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan selama ini.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, Desember 2007

Hormat saya
Peneliti

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN PEDAGANG DAN KONSUMEN AKHIR PADA PUSAT
PERBELANJAAN JEMBATAN MERAH PLAZA (JMP)
DI SURABAYA**

KUESIONER KONSUMEN STAND

1. Petunjuk Pengisian :

- a. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan bapak/ibu atau saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.
- b. Berilah tanda x (silang) pada kolom yang disediakan yang bapak/ibu atau saudara anggap paling sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- c. Ada 5 (lima) pilihan jawaban yang disediakan, yaitu :

Tidak Memuaskan (TM)	= 1
Kurang Memuaskan (KM)	= 2
Cukup Memuaskan (CM)	= 3
Memuaskan (M)	= 4
Sangat Memuaskan (SM)	= 5

2. Karakteristik Responden :

- a. Kelompok Bisnis ;
- b. Nomor Responden :
- c. Umur : tahun
- d. Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan*)
- e. Pendidikan Terakhir : () SD
() SLTP
() SLTA
() DIPLOMA
() SARJANA S-1
() PASCASARJANA (S-2)

Pertanyaan Indikator Kualitas Layanan :

No	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		TM	KM	CM	M	SM
TAMPILAN FISIK (TANGIBLES)						
1	Estetika Gedung					
11	Tampilan Dalam Gedung,					
111	Menurut pendapat anda keindahan Jembatan Merah Plaza (JMP) dilihat dari dalam gedung					
112	Menurut pendapat anda kerapian Jembatan Merah Plaza (JMP) dilihat dari dalam gedung					
12	Tampilan Luar (Sekitar Gedung)					
121	Menurut pendapat anda keindahan Jembatan Merah Plaza (JMP) dilihat dari luar gedung dan sekitarnya					
122	Menurut pendapat anda kerapian Jembatan Merah Plaza (JMP) dilihat dari luar gedung dan sekitarnya					
13	Stand					
131	Menurut pendapat anda kelengkapan fasilitas <i>stand</i> (<i>rolling door/kaca/partisi/peralatan listrik/telpon/dll</i> yang disediakan oleh pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP))					
2	Kelengkapan Fasilitas Gedung					
21	Menurut pendapat anda fasilitas yang disediakan oleh pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP)					
22	Menurut pendapat anda fasilitas yang disediakan oleh pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP)					
23	Menurut pendapat anda fasilitas yang disediakan oleh pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP)					
24	Menurut pendapat anda fasilitas yang disediakan oleh pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP)					
25	Menurut pendapat anda fasilitas yang disediakan oleh pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP)					

3	Penampilan Karyawan					
31	Menurut pendapat anda penampilan karyawan keamanan Jembatan Merah Plaza (JMP) dari sisi kerapian					
32	Menurut pendapat anda penampilan karyawan kebersihan Jembatan Merah Plaza (JMP) dari sisi kerapian					
33	Menurut pendapat anda penampilan karyawan teknik Jembatan Merah Plaza (JMP) dari sisi kerapian					
34	Menurut pendapat anda penampilan karyawan penjaga <i>toilet</i> Jembatan Merah Plaza (JMP) dari sisi kerapian					
35	Menurut pendapat anda penampilan karyawan parkir Jembatan Merah Plaza (JMP) dari sisi kerapian					
36	Menurut pendapat anda penampilan karyawan kantor manajemen Jembatan Merah Plaza (JMP) dari sisi kerapian					
2	KEHANDALAN (RELIABILITY)					
11	Prosedur Pelayanan Yang Cepat Dan Tepat					
11	Menurut pendapat anda prosedur penerimaan calon pembeli/penyewa <i>stand</i> di Jembatan Merah Plaza (JMP).					
12	Menurut pendapat anda prosedur penanganan komplain (<i>Complaint Handling</i>) <i>stand</i> di Jembatan Merah Plaza (JMP).					
13	Prosedur Terhadap Masalah Operasional Yang Cepat Dan Tepat					
131	Menurut pendapat anda prosedur penanganan masalah operasional, khususnya yang menyangkut tindak kejahatan dalam <i>stand</i> di Jembatan Merah Plaza (JMP).					
132	Menurut pendapat anda prosedur penanganan masalah operasional, khususnya yang menyangkut keselamatan jiwa termasuk kebakaran <i>stand</i> dan isinya di Jembatan Merah Plaza (JMP).					

22	Jadwal pelayanan yang tepat					
221	Jadwal Penjualan Tiket Berlangganan Yang Tepat					
2211	Menurut pendapat anda jadwal penjualan tiket parkir berlangganan di Jembatan Merah Plaza (JMP).					
2212	Menurut pendapat anda jadwal penjualan tiket <i>toilet</i> berlangganan di Jembatan Merah Plaza (JMP).					
2213	Menurut pendapat anda jadwal penerimaan pembayaran <i>Service Charge</i> di Jembatan Merah Plaza (JMP).					
23	Kehandalan Terhadap Fasilitas Gedung					
231	Menurut pendapat anda fasilitas <i>Aircondition</i> (AC) (cakupan/ <i>coverage</i>) yang disediakan pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP).					
232	Menurut pendapat anda fasilitas <i>Lift</i> (Operasional) yang disediakan pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP).					
233	Menurut pendapat anda fasilitas Eskalator (Operasional) yang disediakan pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP).					
234	Menurut pendapat anda fasilitas <i>Toilet</i> (Kelengkapan Operasional) yang disediakan pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP).					
235	Menurut pendapat anda fasilitas Parkir (Operasional) yang disediakan pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP).					
3	DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)					
31	Ketanggapan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan					
311	Menurut pendapat anda tentang ketanggapan petugas operasional lapangan (teknik, kebersihan, keamanan, parkir, <i>toilet</i>) terhadap keluhan pelanggan <i>stand</i> Jembatan Merah Plaza (JMP)					
312	Menurut pendapat anda tentang ketanggapan petugas kantor manajemen terhadap keluhan pelanggan <i>stand</i> Jembatan Merah Plaza (JMP)					

32	Kecepatan Petugas Dalam Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan					
321	Menurut pendapat anda petugas <i>Information Center</i> dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan <i>stand</i> Jembatan Merah Plaza (JMP).					
322	Menurut pendapat anda petugas operasional lapangan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan <i>stand</i> Jembatan Merah Plaza (JMP).					
323	Menurut pendapat anda petugas kantor manajemen dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan <i>stand</i> Jembatan Merah Plaza (JMP).					
4	JAMINAN/KEPASTIAN (ASSURANCE)					
41	Ketepatan Dalam Serah Terima Stand					
411	Menurut pendapat anda ketepatan waktu serah terima <i>stand</i> dari pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP) kepada konsumen.					
412	Menurut pendapat anda kesesuaian kelengkapan <i>stand</i> (<i>rolling door/kaca/partisi/listrik/telpon stand/dll</i>) pada waktu serah terima <i>stand</i> dari pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP) kepada konsumen.					
2	Fasilitas Gedung (Ketersediaan)					
21	Menurut pendapat anda penyediaan fasilitas <i>aircondition</i> (AC) dalam operasional sehari-hari.					
22	Menurut pendapat anda penyediaan fasilitas <i>lift</i> dalam operasional sehari-hari.					
23	Menurut pendapat anda penyediaan fasilitas eskalator dalam operasional sehari-hari.					
24	Menurut pendapat anda penyediaan fasilitas <i>toilet</i> dalam operasional sehari-hari.					
25	Menurut pendapat anda penyediaan fasilitas parkir dalam operasional sehari-hari.					

43	Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan					
431	Menurut pendapat anda kemampuan petugas keamanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan <i>stand</i> Jembatan Merah Plaza (JMP).					
432	Menurut pendapat anda kemampuan petugas kebersihan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan <i>stand</i> Jembatan Merah Plaza (JMP).					
433	Menurut pendapat anda kemampuan petugas <i>toilet</i> dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan <i>stand</i> Jembatan Merah Plaza (JMP).					
434	Menurut pendapat anda kemampuan petugas parkir dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan <i>stand</i> Jembatan Merah Plaza (JMP).					
435	Menurut pendapat anda kemampuan petugas <i>Information Center</i> dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan <i>stand</i> Jembatan Merah Plaza (JMP).					
436	Menurut pendapat anda kemampuan petugas kantor manajemen dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan <i>stand</i> Jembatan Merah Plaza (JMP).					
441	Menurut pendapat anda realisasi pelaksanaan <i>event-event</i> di dalam gedung oleh pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP).					
442	Menurut pendapat anda realisasi promosi oleh pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP)					
5	EMPATI (EMPHATY)					
51	Kesopanan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan					
511	Menurut pendapat anda kesopanan petugas keamanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Jembatan Merah Plaza (JMP)					
512	Menurut pendapat anda kesopanan petugas kebersihan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Jembatan Merah Plaza (JMP)					
513	Menurut pendapat anda kesopanan petugas <i>toilet</i> dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Jembatan Merah Plaza (JMP)					

514	Menurut pendapat anda kesopanan petugas parkir dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Jembatan Merah Plaza (JMP)					
515	Menurut pendapat anda kesopanan petugas <i>Information Center</i> dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Jembatan Merah Plaza (JMP)					
516	Menurut pendapat anda kesopanan petugas kantor manajemen dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Jembatan Merah Plaza (JMP)					
52	Perhatian Khusus/Pelayanan Tambahan Kepada Konsumen					
521	Menurut pendapat anda perhatian yang diberikan secara khusus atau pelayanan tambahan petugas keamanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Jembatan Merah Plaza (JMP)					
522	Menurut pendapat anda perhatian yang diberikan secara khusus atau pelayanan tambahan petugas kebersihan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Jembatan Merah Plaza (JMP)					
523	Menurut pendapat anda perhatian yang diberikan secara khusus atau pelayanan tambahan petugas <i>toilet</i> dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Jembatan Merah Plaza (JMP)					
524	Menurut pendapat anda perhatian yang diberikan secara khusus atau pelayanan tambahan petugas parkir dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Jembatan Merah Plaza (JMP)					
525	Menurut pendapat anda perhatian yang diberikan secara khusus atau pelayanan tambahan petugas <i>Information Center</i> dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Jembatan Merah Plaza (JMP)					
526	Menurut pendapat anda perhatian yang diberikan secara khusus atau pelayanan tambahan petugas kantor manajemen dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Jembatan Merah Plaza (JMP)					

4. Pertanyaan Kepuasan Konsumen Pedagang :

No	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		TM	KM	CM	M	SM
KEPUASAN KONSUMEN PEDAGANG						
11	Menurut pendapat anda pemberian pelayanan secara umum yang diberikan Jembatan Merah Plaza (JMP) pada saat penyerahan <i>stand</i>					
12	Menurut pendapat anda efektifitas pelayanan yang diberikan Jembatan Merah Plaza (JMP)					
13	Menurut pendapat anda ketercapaian pelayanan atas harapan pelanggan yang diberikan Jembatan Merah Plaza (JMP)					
14	Menurut pendapat anda penyediaan fasilitas gedung yang diberikan Jembatan Merah Plaza (JMP)					

Lampiran 6

PENGANTAR KUESIONER KONSUMEN AKHIR

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner
Lampiran : 1 (satu) eksemplar

Kepada Yth. : Bapak/Ibu/Sdr/Sdri. Konsumen
Jembatan Merah Plaza (JMP) Surabaya

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan tesis di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Program Magister Manajemen Pascasarjana sebagai salah satu syarat untuk ujian Pascasarjana Program Magister Manajemen, maka saya memohon dengan sangat kepada Bapak/Ibu/Sdr/Sdri. untuk mengisi kuesioner (angket) yang telah disediakan.

Kuesioner ini bukan tes psikologi dari atasan atau dari manapun, maka dari itu Bapak/Ibu/Sdr/Sdri. tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujurnya, artinya semua jawaban yang diberikan adalah benar, dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan selama ini.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, Desember 2007

Hormat saya
Peneliti

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PEDAGANG DAN KONSUMEN
AKHIR PADA PUSAT PERBELANJAAN JEMBATAN MERAH PLAZA (JMP)
DI SURABAYA**

KUESIONER KONSUMEN AKHIR

1. Petunjuk Pengisian :

- a. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri. untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.
- b. Berilah tanda x (silang) pada kolom yang disediakan yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri. atau saudara anggap paling sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- c. Ada 5 (lima) pilihan jawaban yang disediakan, yaitu :

Tidak Memuaskan (TM)	= 1
Kurang Memuaskan (KM)	= 2
Cukup Memuaskan (CM)	= 3
Memuaskan (M)	= 4
Sangat Memuaskan (SM)	= 5

2. Karakteristik Responden :

- a. Nomor Responden :
- b. Umur : tahun
- c. Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan *)
- c. Pendidikan Terakhir : () SD
 () SLTP
 () SLTA
 () DIPLOMA
 () SARJANA S-1
 () PASCASARJANA (S-2)
 () DOKTOR (S-3)

3. Pertanyaan Responden

Var	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		TM	KM	CM	M	SM
X₁	TAMPILAN FISIK (<i>TANGIBLES</i>)					
X₁₁	Estetika Gedung					
X₁₁₁	Tampilan Dalam Gedung					
X ₁₁₁₁	Menurut pendapat anda keindahan Jembatan Merah Plaza (JMP) dilihat dari dalam gedung					
X ₁₁₁₂	Menurut pendapat anda kerapian Jembatan Merah Plaza (JMP) dilihat dari dalam gedung					
X₁₁₂	Tampilan Luar (Sekitar Gedung)					
X ₁₁₂₁	Menurut pendapat anda keindahan Jembatan Merah Plaza (JMP) dilihat dari luar gedung dan sekitarnya					
X ₁₁₂₂	Menurut pendapat anda kerapian Jembatan Merah Plaza (JMP) dilihat dari luar gedung dan sekitarnya					
X₁₁₃	Stand					
X ₁₁₃₁	Menurut pendapat anda kelengkapan atau variasi barang-barang yang disediakan para pedagang di Jembatan Merah Plaza (JMP)					
X₁₂	Kelengkapan Fasilitas Gedung					
X ₁₂₁	Menurut pendapat anda fasilitas <i>Aircondition</i> (AC) yang disediakan oleh pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP)					
X ₁₂₂	Menurut pendapat anda fasilitas <i>Lift</i> yang disediakan oleh pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP)					
X ₁₂₃	Menurut pendapat anda fasilitas Eskalator yang disediakan oleh pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP)					
X ₁₂₄	Menurut pendapat anda fasilitas <i>Toilet</i> yang disediakan oleh pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP)					
X ₁₂₅	Menurut pendapat anda fasilitas Parkir yang disediakan oleh pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP)					
X₁₃	Penampilan Karyawan					
X ₁₃₁	Menurut pendapat anda penampilan karyawan keamanan Jembatan Merah Plaza (JMP) dari sisi kerapian					

X ₁₃₂	Menurut pendapat anda penampilan karyawan kebersihan Jembatan Merah Plaza (JMP) dari sisi kerapian					
X ₁₃₃	Menurut pendapat anda penampilan karyawan teknik Jembatan Merah Plaza (JMP) dari sisi kerapian					
X ₁₃₄	Menurut pendapat anda penampilan karyawan penjaga <i>toilet</i> Jembatan Merah Plaza (JMP) dari sisi kerapian					
X ₁₃₅	Menurut pendapat anda penampilan karyawan parkir Jembatan Merah Plaza (JMP) dari sisi kerapian					
X₂	KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)					
X₂₁	Kualitas Pedagang					
X ₂₁₁	Menurut pendapat anda ketersediaan tiap jenis barang yang tersedia di Jembatan Merah Plaza (JMP)					
X ₂₁₂	Menurut pendapat anda pelayanan pengiriman (seandainya berbelanja dalam jumlah besar dan dari luar kota atau luar pulau) oleh para pedagang di Jembatan Merah Plaza (JMP)					
X₂₂	Prosedur Pelayanan Yang Cepat Dan Tepat					
X ₂₂₁	Menurut pendapat anda kecepatan dan ketepatan pelayanan yang dilakukan oleh pedagang dimana anda berbelanja.					
X ₂₂₂	Menurut pendapat anda prosedur penanganan komplain (<i>Complaint Handling</i>) atas barang yang dibeli di Jembatan Merah Plaza (JMP).					
X₂₃	Kehandalan Terhadap Fasilitas Gedung					
X ₂₃₁	Menurut pendapat anda fasilitas <i>Aircondition</i> (AC) (cakupan/ <i>coverage</i>) yang disediakan pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP).					
X ₂₃₂	Menurut pendapat anda fasilitas <i>Lift</i> (Operasional) yang disediakan pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP).					
X ₂₃₃	Menurut pendapat anda fasilitas Eskalator (Operasional) yang disediakan pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP).					
X ₂₃₄	Menurut pendapat anda fasilitas <i>Toilet</i> (Kelengkapan Operasional) yang disediakan pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP).					
X ₂₃₅	Menurut pendapat anda fasilitas Parkir (Operasional) yang disediakan pengelola					

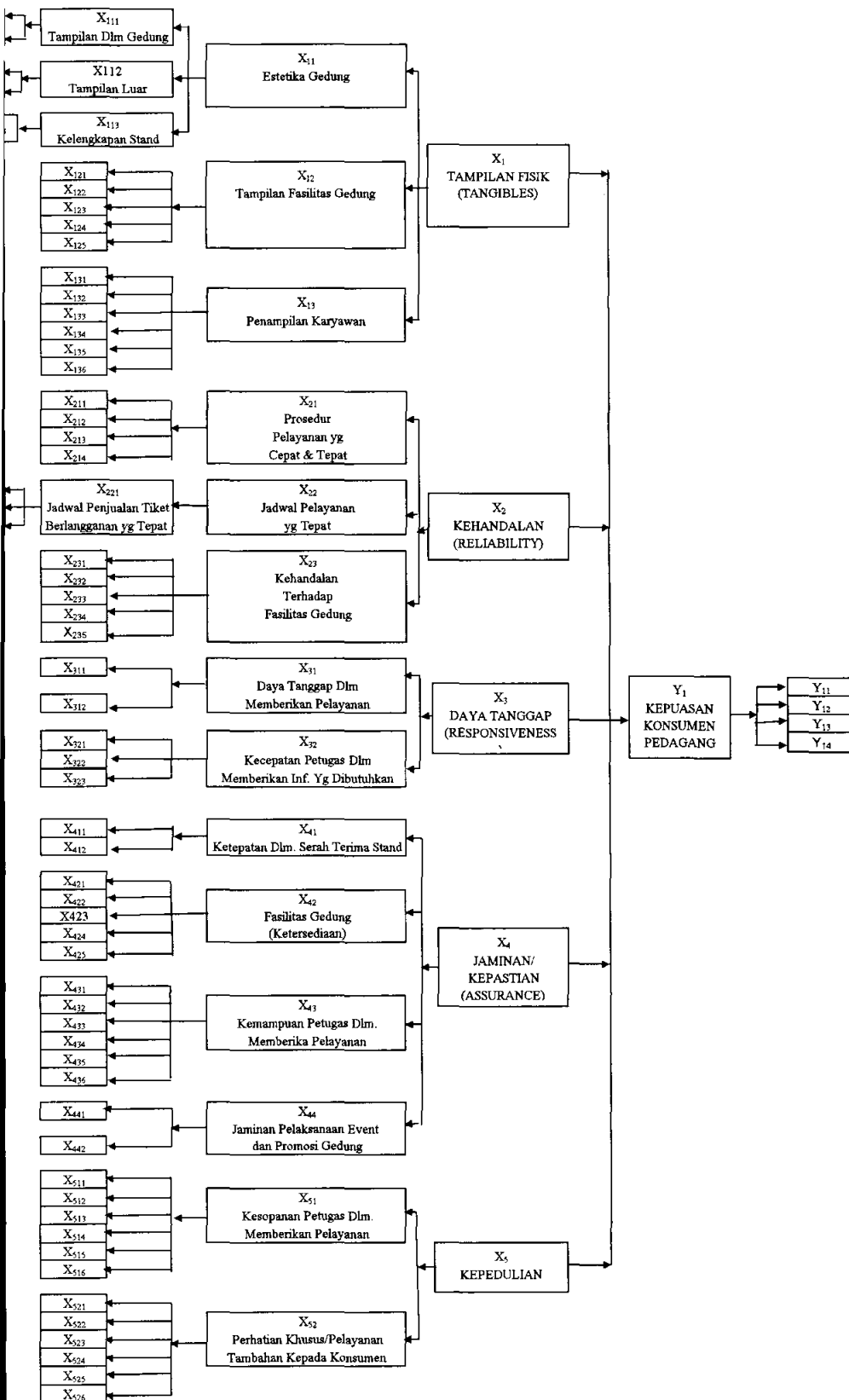
	Jembatan Merah Plaza (JMP).					
X₃	DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)					
X₃₁	Ketanggapan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan					
X ₃₁₁	Menurut pendapat anda tentang ketanggapan petugas kebersihan di Jembatan Merah Plaza (JMP)					
X ₃₁₂	Menurut pendapat anda tentang ketanggapan petugas keamanan di Jembatan Merah Plaza (JMP)					
X ₃₁₃	Menurut pendapat anda tentang ketanggapan petugas parkir di Jembatan Merah Plaza (JMP)					
X ₃₁₄	Menurut pendapat anda tentang ketanggapan petugas <i>toilet</i> di Jembatan Merah Plaza (JMP)					
X₃₂	Kecepatan Petugas Dalam Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan					
X ₃₂₁	Menurut pendapat anda petugas <i>Information Center</i> dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan atau konsumen di Jembatan Merah Plaza (JMP).					
X ₃₂₂	Menurut pendapat anda petugas operasional lapangan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan atau konsumen di Jembatan Merah Plaza (JMP).					
X₄	JAMINAN/KEPASTIAN (<i>ASSURANCE</i>)					
X₄₁	Pedagang					
X ₄₁₁	Menurut pendapat anda kualitas barang-barang yang diperdagangkan di Jembatan Merah Plaza (JMP)					
X ₄₁₂	Menurut pendapat anda layanan purna jual (<i>Service After Sales</i>) oleh para pedagang di Jembatan Merah Plaza (JMP)					
X₄₂	Fasilitas Gedung (Ketersediaan)					
X ₄₂₁	Menurut pendapat anda penyediaan fasilitas <i>aircondition</i> (AC) dalam sehari-hari.					
X ₄₂₂	Menurut pendapat anda penyediaan fasilitas <i>lift</i> dalam sehari-hari.					
X ₄₂₃	Menurut pendapat anda penyediaan fasilitas eskalator dalam sehari-hari.					
X ₄₂₄	Menurut pendapat anda penyediaan fasilitas <i>toilet</i> dalam sehari-hari.					
X ₄₂₅	Menurut pendapat anda penyediaan fasilitas parkir dalam sehari-hari.					

X₄₃	Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan				
X ₄₃₁	Menurut pendapat anda kemampuan petugas keamanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen Jembatan Merah Plaza (JMP).				
X ₄₃₂	Menurut pendapat anda kemampuan petugas kebersihan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen Jembatan Merah Plaza (JMP).				
X ₄₃₃	Menurut pendapat anda kemampuan petugas <i>toilet</i> dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen Jembatan Merah Plaza (JMP).				
X ₄₃₄	Menurut pendapat anda kemampuan petugas parkir dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen Jembatan Merah Plaza (JMP).				
X ₄₃₅	Menurut pendapat anda kemampuan petugas <i>Information Center</i> dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen Jembatan Merah Plaza (JMP).				
X ₄₄	Menurut pendapat anda realisasi pelaksanaan <i>event-event</i> di dalam gedung oleh pengelola Jembatan Merah Plaza (JMP).				
X ₅	EMPATI (EMPHATY)				
X₅₁	Keramahan dan Kesopanan Pedagang				
X ₅₁₁	Menurut pendapat anda keramahan dan kesopanan pedagang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen				
X ₅₁₂	Menurut pendapat anda perhatian khusus pedagang kepada konsumen (layanan tambahan).				
X₅₂	Keramahan dan Kesopanan Petugas Jembatan Merah Plaza (JMP)				
X ₅₂₁	Menurut pendapat anda keramahan dan kesopanan petugas keamanan, kebersihan, <i>lift</i> , <i>toilet</i> , parkir dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen				
X ₅₂₂	Menurut pendapat anda perhatian khusus petugas keamanan, kebersihan, <i>lift</i> , <i>toilet</i> , parkir dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (layanan tambahan).				

4. Pertanyaan Kepuasan Konsumen Akhir :

Var	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		TM	KM	CM	M	SM
Y₂	KEPUASAN KONSUMEN PEDAGANG					
Y ₂₁	Menurut pendapat anda pemberian pelayanan secara umum yang diberikan para pedagang Jembatan Merah Plaza (JMP)					
Y ₂₂	Menurut pendapat anda ketercapaian pelayanan atas harapan pelanggan atau konsumen yang diberikan oleh para pedagang di Jembatan Merah Plaza (JMP)					
Y ₂₃	Menurut pendapat anda penyediaan fasilitas gedung yang diberikan Jembatan Merah Plaza (JMP)					

MODEL ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PEDAGANG



P E R P U S T A K A A N
 Universitas Katolik Widya Mandala
 S U R A B A Y A

an 8

MODEL ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN AKHIR

