

KUESIONER PENELITIAN

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I Responden

Dengan Hormat

Kuesioner ini ditujukan untuk tugas akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Adapun judul skripsi yang saya buat adalah **“Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Kencana Mulia Abadi”**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh strategi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan di PT Kencana Mulia Abadi. Untuk mencapai tujuan tersebut, kami memerlukan input dan pandangan anda sebagai konsumen. Kuesioner ini dirancang untuk mengumpulkan data mengenai pengalaman dan pendapat anda tentang strategi pemasaran dan kepuasan pelanggan. Atas bantuan dan kerjasama Bapak/I, Saudara/I Responden saya mengucapkan terimakasih.

Petunjuk Pengisian

1. Mengisi identitas responden.
2. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon kepada Bapak/Ibu untuk menjawab setiap pertanyaan dengan cermat dan menjawab dengan jujur.
3. Bapak/Ibu tinggal memberi tanda checklist (√) pada kolom jawaban yang sudah disiapkan.
4. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternative jawaban.

Semua pertanyaan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang terlewatkan.

Keterangan Jawaban

- | | |
|-----------------------------|-------------|
| 1. Opsi Sangat Setuju (SS) | : Bobot 4 |
| 2. Opsi Setuju (S) | : Bobot 3 |
| 3. Opsi Tidak Setuju | : Bobot (2) |
| 4. Opsi Sangat Tidak Setuju | : Bobot 1 |

Identitas Responden

Nama : Pasti Okto Anugerah Gulo

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Umur : 25

Pekerjaan : Guru

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan			✓	
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		

6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan kebutuhan saya sebagai konsumen		✓		
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing			✓	
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda				

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman			✓	
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan			✓	
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali			✓	
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga			✓	
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini			✓	

Identitas Responden

Nama : Tri Lenti Mendrofa

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 38

Pekerjaan : Guru

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor			✓	
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya	✓			
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram	✓			
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan	✓			

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda	✓			

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓	
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama : Citra

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 28

Pekerjaan : Karyawan Toko

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya	✓			
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram	✓			
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan	✓			

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda	✓			

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama : Defianus Gea

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Umur : 22

Pekerjaan : Petani

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan		✓		

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini	✓			

Identitas Responden

Nama : Elsa Kristiani mendrofa

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 29

Pekerjaan : Wiraswasta

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor		✓		
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan		✓		
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan		✓		

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing		✓		
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan		✓		
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman		✓		
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan		✓		
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali		✓		
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga		✓		
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini		✓		

Identitas Responden

Nama : Niat Saleh Mendrofa

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 29

Pekerjaan : Wiraswasta

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya	✓			
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram	✓			
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan	✓			

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda	✓			

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama : Fani Putri Jaya Lawolo

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 24

Pekerjaan : Petani

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan		✓		

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini			✓	

Identitas Responden

Nama : Yutina Zega

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 23

Pekerjaan : Karyawan Toko

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan		✓		

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan				✓

	layanan dealer ini untuk servis atau pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama : Desu

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 44

Pekerjaan : Wiraswasta

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan		✓		

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali			✓	
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama : Asriman

Jenis Kelamin :Laki-Laki

Umur : 26

Pekerjaan : Wiraswasta

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor			✓	
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan		✓		

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓	
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini			✓	

Identitas Responden

Nama : Aperianus Mendrofa

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Umur : 26

Pekerjaan : Wiraswasta

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan		✓		

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini			✓	

Identitas Responden

Nama : Ingati Mendrofa

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Umur : 35

Pekerjaan : Guru

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya	✓			
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram	✓			
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan	✓			

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda	✓			

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama : Firmansyah Lase

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Umur : 25

Pekerjaan : Wiraswasta

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor			✓	
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan		✓		

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓	
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini			✓	

Identitas Responden

Nama : Heribertus Gulo

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Umur :48

Pekerjaan : ASN

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya	✓			
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram	✓			
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan	✓			

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda	✓			

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama : Vienna

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 26

Pekerjaan : Perangkat Desa

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya			✓	
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram			✓	
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan			✓	

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda			✓	

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama : Lely Lase

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 46

Pekerjaan : Karyawan Toko

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya			✓	
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram			✓	
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan			✓	

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing			✓	
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda			✓	

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama : Beni Zebua

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Umur : 22

Pekerjaan : Pegawai

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya	✓			
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan			✓	
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya		✓		
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram	✓			
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan	✓			

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini		✓		
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing			✓	
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda	✓			

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman			✓	
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan			✓	
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau		✓		

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali			✓	
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan		✓		
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga			✓	
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini		✓		
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini		✓		

Identitas Responden

Nama : Damai Hati Zendrato

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Umur : 45

Pekerjaan : Wiraswasta

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan		✓		

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini			✓	

Identitas Responden

Nama : Martatina Mendrofa

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 38

Pekerjaan : ASN

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya	✓			
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram	✓			
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan	✓			

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda	✓			

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini			✓	

Identitas Responden

Nama : Liber Asteti Lase

Jenis Kelamin :Perempuan

Umur :28

Pekerjaan :Petani

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya			✓	
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram			✓	
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan			✓	

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda			✓	

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama :Melvani Lase

Jenis Kelamin :Perempuan

Umur :24

Pekerjaan :Karyawan Toko

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan		✓		

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama :Filbert Baehaki Mendrofa

Jenis Kelamin :Laki-Laki

Umur :26

Pekerjaan :Karyawan Toko

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya				✓
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram				✓
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan				✓

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda				✓

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama :Rosni Lase

Jenis Kelamin :Perempuan

Umur :28

Pekerjaan :Pegawai

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor			✓	
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya			✓	
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram			✓	
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan			✓	

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda			✓	

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓	
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini			✓	

Identitas Responden

Nama :Sudirman Halawa

Jenis Kelamin :Laki-Laki

Umur :37

Pekerjaan :Guru

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya	✓			
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram	✓			
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan	✓			

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda	✓			

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama :Agus Martin Lase

Jenis Kelamin :Laki-Laki

Umur :25

Pekerjaan :Petani

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya			✓	
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan			✓	
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram			✓	
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan			✓	

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing			✓	
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda			✓	

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman			✓	
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan			✓	
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali			✓	
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga			✓	
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama :Krisman Angalita Mendrofa

Jenis Kelamin :Laki-Laki

Umur :47

Pekerjaan :Wiraswasta

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor			✓	
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan			✓	
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan		✓		

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing			✓	
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓	
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman			✓	
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan			✓	
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali			✓	
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga			✓	
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini			✓	

Identitas Responden

Nama :Elisabet Santa Tibelaris Batee

Jenis Kelamin :Perempuan

Umur :27

Pekerjaan :Mahasiswa

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor			✓	
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya			✓	
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram			✓	
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan			✓	

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda			✓	

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓	
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini		✓		

Identitas Responden

Nama :Famoni Mendrofa

Jenis Kelamin :Laki-Laki

Umur :31

Pekerjaan :Perangkat Desa

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan			✓	
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram				
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan				

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing			✓	
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman			✓	
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan			✓	
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali			✓	
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga			✓	
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini			✓	

Identitas Responden

Nama :Oktavianus Hulu

Jenis Kelamin :Laki-Laki

Umur :23

Pekerjaan :Wiraswasta

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor	✓			
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya	✓			
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram	✓			
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan	✓			

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda	✓			

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan	✓			
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini			✓	

Identitas Responden

Nama :Lestari

Jenis Kelamin :Perempuan

Umur :30

Pekerjaan :Pegawai

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor	✓			
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya	✓			
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram	✓			
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan	✓			

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda	✓			

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓	
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman			✓	
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan			✓	
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali			✓	
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga			✓	
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini		✓		

Identitas Responden

Nama :Herwin Santi Lase

Jenis Kelamin :Perempuan

Umur :23

Pekerjaan :ASN

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor			✓	
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya	✓			
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan			✓	
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram	✓			
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan	✓			

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing			✓	
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda	✓			

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓	
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman	✓			
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan	✓			
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali	✓			
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga	✓			
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama :Foni

Jenis Kelamin :Perempuan

Umur :27

Pekerjaan :Wiraswasta

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor			✓	
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya			✓	
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan	✓			
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram			✓	
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan			✓	

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing	✓			
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda			✓	

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓	
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman			✓	
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan			✓	
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali			✓	
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga			✓	
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini		✓		

Identitas Responden

Nama :Charlie Lase

Jenis Kelamin :Perempuan

Umur :37

Pekerjaan :Pegawai

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor			✓	
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan			✓	
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan		✓		

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing			✓	
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan		✓		
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman			✓	
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan			✓	
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau		✓		

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali			✓	
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan		✓		
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga			✓	
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini		✓		
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini	✓			

Identitas Responden

Nama :Desti Selviani Mendrofa

Jenis Kelamin :Perempuan

Umur :32

Pekerjaan :ASN

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor		✓		
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya	✓			
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan			✓	
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya		✓		
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram	✓			
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan	✓			

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini		✓		
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing			✓	
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda	✓			

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama :Dedi kalpinus Waruwu

Jenis Kelamin :Laki-Laki

Umur :25

Pekerjaan :Wiraswasta

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya	✓			
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram	✓			
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan	✓			

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda	✓			

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓	
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini			✓	

Identitas Responden

Nama : Sarah Hulu

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 44

Pekerjaan : ASN

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya			✓	
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram			✓	
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan			✓	

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda			✓	

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama :Christin

Jenis Kelamin :Perempuan

Umur :28

Pekerjaan :Wiraswasta

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya			✓	
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram			✓	
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan			✓	

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda			✓	

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman			✓	
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan			✓	
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali			✓	
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga			✓	
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama :Albert Ferikusman Fatemaluo

Jenis Kelamin :Laki-Laki

Umur :24

Pekerjaan :Mahasiswa

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya	✓			
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan			✓	
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya		✓		
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram	✓			
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan	✓			

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini		✓		
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing			✓	
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda	✓			

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓	
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman			✓	
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan			✓	
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali			✓	
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan				✓
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga			✓	
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini			✓	

Identitas Responden

Nama : Lian

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 28

Pekerjaan : Karyawan Toko

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan		✓		

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓	
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini		✓		

Identitas Responden

Nama :Eder Visterman Waruwu

Jenis Kelamin :Laki-Laki

Umur :24

Pekerjaan :Pegawai

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan		✓		

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman			✓	
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan			✓	
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali			✓	
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga			✓	
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini			✓	

Identitas Responden

Nama : Denesti Hulu

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 26

Pekerjaan : Karyawan Toko

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya	✓			
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram	✓			
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan	✓			

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda	✓			

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓	
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman		✓		
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan			✓	
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali			✓	
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan		✓		
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga			✓	
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini			✓	

Identitas Responden

Nama : Via

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 28

Pekerjaan : Mahasiswa

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya			✓	
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram			✓	
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan			✓	

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda			✓	

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman			✓	
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan			✓	
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan		✓		
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga			✓	
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini			✓	
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama :Krisgav

Jenis Kelamin :Perempuan

Umur :45

Pekerjaan :Pegawai

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor			✓	
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan			✓	
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan			✓	

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing			✓	
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau		✓		

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali		✓		
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan	✓			
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama :Fitriani Zebua

Jenis Kelamin :Perempuan

Umur :22

Pekerjaan :Karyawan Toko

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor			✓	
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya			✓	
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram				✓
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan			✓	

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini			✓	
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing			✓	
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda				✓

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman		✓		
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali			✓	
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini		✓		

Identitas Responden

Nama :Noniar Juni Artati Zebua

Jenis Kelamin :Perempua

Umur :35

Pekerjaan :Wiraswasta

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor	✓			
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya			✓	
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan		✓		
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram			✓	
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan				✓

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini		✓		
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing			✓	
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda			✓	

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓	
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman			✓	
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau		✓		

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali			✓	
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga			✓	
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama :Reyan Zebua

Jenis Kelamin :Laki-Laki

Umur :27

Pekerjaan :Guru

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya			✓	
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram			✓	
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan		✓		

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini	✓			
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing		✓		
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda			✓	

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman			✓	
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan		✓		
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau	✓			

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali		✓		
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan			✓	
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama : Alfonsus Abad Jaya Mendrofa

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Umur : 47

Pekerjaan : Karyawan Toko

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor			✓	
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan			✓	
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram				✓
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan			✓	

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini		✓		
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing		✓		
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan			✓	
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau		✓		

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali		✓		
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan		✓		
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini		✓		
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama : Sarah Amurini Halawa

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 46

Pekerjaan : ASN

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor			✓	
2	Saya merasa dealer ini memahami karakteristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan			✓	
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram				✓
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan			✓	

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan disbanding dealer ini		✓		
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini disbanding pesaing		✓		
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman				✓
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau			✓	

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali		✓		
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan	✓			
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga	✓			
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini	✓			
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

Identitas Responden

Nama :Lisna Mendrofa

Jenis Kelamin :Perempuan

Umur :27

Pekerjaan :Wiraswasta

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan				✓
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya				✓
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan				✓

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing				✓
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan				✓
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman		✓		
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan				✓
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali				✓
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan		✓		
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga			✓	
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini				✓
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini		✓		

Identitas Responden

Nama :Yanti Zebua

Jenis Kelamin :Perempuan

Umur :25

Pekerjaan :ASN

DAFTAR KUESIONER

A. Strategi Pemasaran (X)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Segmentasi					
1	Produk dealer ini sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen motor				✓
2	Saya merasa dealer in memahami karateristik dan kebiasaan pelanggannya		✓		
3	Layanan dan fasilitas dealer ini disesuaikan dengan kebutuhan dari berbagai kalangan pelanggan			✓	
Targeting					
4	Promosi dealer ini ditujukan kepada kelompok konsumen seperti saya			✓	
5	Saya sering melihat promosi dealer ini di media yang saya gunakan seperti facebook dan instagram		✓		
6	Penawaran dari dealer ini relevan dengan			✓	

	kebutuhan saya sebagai konsumen				
Positioning					
7	Saya merasa merek dealer ini memiliki keunikan dibanding dealer ini				✓
8	Saya tahu keunggulan utama dari dealer ini dibanding pesaing	✓			
9	Citra merek ini melekat kuat sebagai tempat terbaik membeli motor honda		✓		

B. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Kesesuaian Harapan					
1	Ruang tunggu yang tersedia memenuhi harapan saya sebagai pelanggan			✓	
2	Area parkir yang cukup disediakan cukup aman dan nyaman		✓		
3	Pelayanan yang saya terima dari staf dealer sesuai dengan yang saya harapkan			✓	
Minat Berkunjung Kembali					
4	Saya bersedia kembali menggunakan layanan dealer ini untuk servis atau				✓

	pembelian				
5	Saya merasa nyaman bertransaksi di dealer ini dan ingin kembali	✓			
6	Pengalaman saya di dealer ini mendorong saya untuk tetap menjadi pelanggan		✓		
Ketersediaan Merekomendasikan					
7	Saya bersedia merekomendasikan dealer ini kepada teman atau keluarga				✓
8	Saya percaya orang lain juga akan puas jika membeli atau servis di dealer ini		✓		
9	Saya pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan dealer ini				✓

OUPUT IBM SPSS 22

4.1.1. Tabulasi Data

1. Rekapitulasi hasil angket Strategi Pemasaran (X)

Tabel 4.4.

Hasil Angket Strategi Pemasaran (X)

nama responden	Variabel strategi pemasaran (X)									jumlah
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	
R1	4	2	3	3	2	2	3	3	2	24
R2	3	1	4	4	1	1	4	4	1	23
R3	4	1	4	4	1	1	4	4	1	24
R4	4	2	4	4	2	2	4	4	2	28
R5	2	2	2	3	2	2	3	2	2	20
R6	4	1	4	4	1	1	4	4	1	24
R7	4	2	4	4	2	2	4	4	2	28
R8	4	2	4	4	2	2	4	4	2	28
R9	4	2	4	3	2	2	3	4	2	26
R10	3	2	4	4	2	2	4	4	2	27
R11	4	2	4	4	2	2	4	4	2	28
R12	4	1	4	4	1	1	4	4	1	24
R13	3	2	4	4	2	2	4	4	2	27
R14	4	1	4	3	1	1	3	4	1	22
R15	4	3	4	3	3	3	3	4	3	30
R16	4	3	4	4	3	3	4	4	3	32
R17	4	1	3	2	1	1	2	3	1	18
R18	4	2	4	4	2	2	4	4	2	28
R19	4	1	4	4	1	1	4	4	1	24
R20	4	3	4	4	3	3	4	4	3	32
R21	4	2	4	4	2	2	4	4	2	28
R22	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
R23	3	3	4	4	3	3	4	4	3	31

R24	4	1	4	4	1	1	4	4	1	24
R25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
R26	3	2	3	4	2	2	4	3	2	25
R27	3	3	4	3	3	3	3	4	3	29
R28	4	2	3	3	2	2	3	3	2	24
R29	1	1	4	4	1	1	4	4	1	21
R30	3	1	3	3	1	1	3	3	1	19
R31	3	3	1	3	3	3	3	1	3	23
R32	3	2	3	3	2	2	3	3	2	23
R33	2	1	3	2	1	1	2	3	1	16
R34	4	1	4	3	1	1	3	4	1	22
R35	4	3	4	3	3	3	3	4	3	30
R36	4	3	4	4	3	3	4	4	3	32
R37	4	1	3	2	1	1	2	3	1	18
R38	4	2	4	4	2	2	4	4	2	28
R39	4	1	4	4	1	1	4	4	1	24
R40	4	3	4	4	3	3	4	4	3	32
R41	3	2	3	3	2	3	3	3	2	24
R42	4	2	4	4	3	3	4	4	2	30
R43	2	1	4	4	4	4	2	2	1	24
R44	4	3	3	3	3	4	4	4	3	31
R45	1	3	2	3	3	4	2	3	3	24
R46	4	3	4	4	3	2	1	2	3	26
R47	3	2	3	4	4	3	2	2	2	25
R48	3	1	4	4	4	4	3	2	1	26
R49	4	2	4	4	2	4	4	4	2	30
R50	4	2	3	3	2	3	4	1	2	24

Sumber: Data Olahan Penulis, 2025

2. Rekapitulasi Hasil Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.5
Hasil Angket Kepuasan Pelanggan (Y)

Nama Responden	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)									
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Jumlah
R1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
R2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
R3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	33
R5	2	2	2	3	2	3	2	3	2	21
R6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
R8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R9	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33
R10	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
R11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
R12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R13	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
R14	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33
R15	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33
R16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R17	4	3	3	2	3	2	3	2	2	24
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
R19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
R20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R22	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33
R23	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
R24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R25	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
R26	3	3	3	4	3	4	3	4	3	30

R27	3	4	4	3	4	3	4	3	2	30
R28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
R29	1	4	4	4	4	4	4	4	3	32
R30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
R31	3	1	1	3	1	3	1	3	4	20
R32	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
R33	2	3	3	2	3	2	3	2	1	21
R34	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33
R35	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
R36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
R37	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
R38	3	3	3	4	3	4	3	4	3	30
R39	3	4	4	3	4	3	4	3	2	30
R40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
R41	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25
R42	4	3	3	4	4	2	3	3	4	30
R43	4	4	4	2	2	1	4	4	4	29
R44	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31
R45	3	3	4	2	3	3	3	4	4	29
R46	4	3	2	1	2	3	4	4	4	27
R47	4	4	3	2	2	2	4	2	4	27
R48	4	4	4	3	2	1	1	1	4	24
R49	4	2	4	4	4	2	3	4	2	29
R50	3	2	3	4	1	2	4	2	4	25

Sumber: Data Olahan Penulis,2025

1. Uji Validitas Variabel X

Tabel
Validitas Variabel Strategi Pemasaran (X)

Correlations

	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	Total
X01 Pearson Correlation	1	.111	.402**	.104	-.088	-.110	.303*	.341*	.111	.402**
X01 Sig. (2-tailed)		.443	.004	.470	.545	.449	.033	.015	.443	.004
X01 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X02 Pearson Correlation	.111	1	-.126	-.019	.724**	.702**	-.020	.014	1.000**	.739**
X02 Sig. (2-tailed)	.443		.382	.893	.000	.000	.892	.925	.000	.000
X02 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X03 Pearson Correlation	.402**	-.126	1	.565**	-.059	-.128	.414**	.698**	-.126	.455**
X03 Sig. (2-tailed)	.004	.382		.000	.685	.377	.003	.000	.382	.001
X03 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X04 Pearson Correlation	.104	-.019	.565**	1	.137	.058	.602**	.319*	-.019	.483**
X04 Sig. (2-tailed)	.470	.893	.000		.344	.687	.000	.024	.893	.000
X04 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X05 Pearson Correlation	-.088	.724**	-.059	.137	1	.897**	-.225	-.279	.724**	.636**
X05 Sig. (2-tailed)	.545	.000	.685	.344		.000	.116	.050	.000	.000
X05 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X06 Pearson Correlation	-.110	.702**	-.128	.058	.897**	1	-.093	-.232	.702**	.636**
X06 Sig. (2-tailed)	.449	.000	.377	.687	.000		.520	.106	.000	.000
X06 N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X07 Pearson Correlation	.303*	-.020	.414**	.602**	-.225	-.093	1	.570**	-.020	.444**

7	Sig. (2-tailed)	.033	.892	.003	.000	.116	.520		.000	.892	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X	Pearson	.341*	.014	.698**	.319*	-.279	-.232	.570**	1	.014	.429**
0	Correlation										
8	Sig. (2-tailed)	.015	.925	.000	.024	.050	.106	.000		.925	.002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X	Pearson	.111	1.000**	-.126	-.019	.724**	.702**	-.020	.014	1	.739**
0	Correlation										
9	Sig. (2-tailed)	.443	.000	.382	.893	.000	.000	.892	.925		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X	Pearson	.402**	.739**	.455**	.483**	.636**	.636**	.444**	.429**	.739**	1
1	Correlation										
0	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.001	.000	.000	.000	.001	.002	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data Olahan Penulis, 2025

2. Uji Validitas Variabel Y

Tabel
Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
Correlations

[illegible]

Y 7	Pearson Correlation	.204	.699**	.635**	.263	.601**	.472**	1	.518**	.135	.758**
	Sig. (2-tailed)	.156	.000	.000	.066	.000	.001		.000	.350	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y 8	Pearson Correlation	.050	.320*	.365**	.499**	.523**	.754**	.518**	1	.097	.702**
	Sig. (2-tailed)	.732	.023	.009	.000	.000	.000	.000		.501	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y 9	Pearson Correlation	.416**	.187	.126	.072	-.037	.048	.135	.097	1	.356*
	Sig. (2-tailed)	.003	.195	.383	.618	.800	.741	.350	.501		.011
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y 10	Pearson Correlation	.375**	.774**	.781**	.636**	.814**	.724**	.758**	.702**	.356*	1
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.011	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Olahan Penulis, 2025

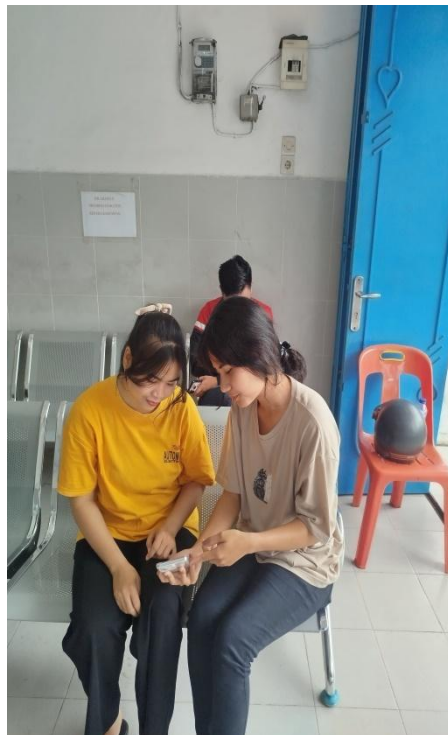
TABEL R PRODUCT MOMENT

Pada Sig 0.05 (Two Tail)

N	r	N	r
1	0.997	38	0.312
2	0.95	39	0.308
3	0.878	40	0.304
4	0.811	41	0.301
5	0.754	42	0.297
6	0.707	43	0.294
7	0.666	44	0.291
8	0.632	45	0.288
9	0.602	46	0.285
10	0.576	47	0.282
11	0.553	48	0.279
12	0.532	49	0.276
13	0.514	50	0.273
14	0.497	51	0.271
15	0.482	52	0.268
16	0.468	53	0.266
17	0.456	54	0.263
18	0.444	55	0.261
19	0.433	56	0.259
20	0.423	57	0.256
21	0.413	58	0.254
22	0.404	59	0.252
23	0.396	60	0.25
24	0.388	61	0.248

25	0.381	62	0.246
26	0.374	63	0.244
27	0.367	64	0.242
28	0.361	65	0.24
29	0.355	66	0.239
30	0.349	67	0.237
31	0.344	68	0.235
32	0.339	69	0.234
33	0.334	70	0.232
34	0.329	71	0.23
35	0.325	72	0.229
36	0.32	73	0.227
37	0.316	74	0.226

DOKUMENTASI











YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No.30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli Kota Gunungsitoli
Homepage : <https://mnj.unias.ac.id> email : mnj.unias.ac.id

Gunungsitoli, 28 Januari 2025

Lampiran :
Hal : Pengajuan judul Rancangan penelitian

Kepada Yth.: Bapak Dosen
Pembimbing
di
Tempat.

Dengan Hormat,

1. saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Herlin Cahyani Mendrofa

NIM : 2321173

Jumlah SKS yang telah diselesaikan : 133 SKS

Dengan ini mengajukan judul rancangan penelitian dan memohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat berkenan menyetujui salah satu judul yang saya ajukan di bawah ini :

No	Rancangan Judul Penelitian	Persetujuan	
		Tanggal	Paraf
1	Pengaruh strategi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan di PT Kencana Mulia Abadi		
2	Pengaruh strategi pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di PT Kencana Mulia Abadi		
3	Analisis strategi pemasaran untuk meningkatkan penjualan di PT Kencana Mulia Abadi		

Demikian permohonan ini saya ajukan dengan harapan semoga Bapak/Ibu dapat mempertimbangkannya.

Hormat saya
Pemohon



Herlin Cahyani Mendrofa
NIM.2321173



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No.30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli Kota Gunungsitoli
Homepage : <https://mnj.unias.ac.id> email : mnj.unias.ac.id

Lampiran :

OUTLINE PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Herlin Cahyani Mendrofa

NIM : 2321173

Program : Manajemen pemasaran

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

NO.	URAIAN	HASIL
	Judul	Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Kencana Mulia Abadi
	Lokasi Penelitian	PT Kencana Mulia Abadi
	Alamat	Jl. Diponegoro No.120 Gusit, Gunungsitoli, Sumatera Utara
	Fenomena	Berdasarkan observasi sementara yang saya lakukan di lokasi penelitian bahwa dalam penerapan strategi pemasaran masih belum maksimal dan hal ini akan mengakibatkan pada ketercapaian kepuasan konsumen di PT Kencana Mulia dan disisi lain juga disebabkan pada bagian <i>physical evidence</i> seperti kurangnya fasilitas yang memadai terutama pada fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman dan area parkir yang kurang luas. PT Kencana Mulia Abadi dan sering menemukan keluhan pelanggan terkait dengan kenyamanan konsumen dalam menggunakan jasa pada PT Kencana Mulia. Oleh karena itu, peneliti mencoba mengkaji sejauh mana strategi pemasaran yang diterapkan PT Kencana Mulia Abadi

		memberikan pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya.
	Latar Belakang	Dalam era industri otomotif saat ini, terus mengalami perkembangan pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan bermotor, baik untuk keperluan pribadi maupun bisnis. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, dealer atau showroom kendaraan bermotor perlu menerapkan strategi pemasaran yang efektif untuk menarik perhatian konsumen dan mempertahankan loyalitas mereka. Strategi pemasaran yang baik tidak hanya fokus pada promosi dan penjualan, tetapi juga harus mampu menciptakan pengalaman positif bagi konsumen guna meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Menurut Menurut Effendi, dkk dalam penelitian Ulfithroh, N. (2023) Pengertian strategi merupakan upaya memasarkan suatu produk, baik itu barang atau jasa, dengan memakai pola rencana serta taktik tertentu sehingga jumlah penjualan jadi lebih besar. Penafsiran strategi pemasaran pula bisa dimaksud selaku rangkaian upaya yang dicoba oleh perusahaan dalam rangka menggapai tujuan tertentu, sebab kemampuan untuk menjual proposisi terbatas pada jumlah orang yang mengetahui perihal tersebut. Dalam melakukan kegiatan pemasaran suatu perusahaan memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. PT. Kencana Mulia Abadi adalah perusahaan yang berlokasi di Kota Gunungsitoli, Pulau Nias, Sumatera Utara. Perusahaan ini beroperasi sebagai dealer resmi sepeda motor merek Honda. Sebagai dealer resmi, PT Kencana Mulia

Abadi memiliki peran penting dalam menyediakan produk berkualitas serta memberikan layanan purna jual yang sesuai dengan standar Honda.

Trilaksono, A. I., & Prabowo, B. (2023) dalam penelitiannya menemukan bahwa Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Kepuasan konsumen menjadi salah satu indikator utama keberhasilan strategi pemasaran yang diterapkan oleh PT Kencana Mulia Abadi. Konsumen yang puas tidak hanya cenderung menjadi pelanggan setia, tetapi juga berpotensi merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Sebaliknya, jika konsumen merasa tidak puas, hal ini dapat berdampak pada citra dari PT Kencana Mulia Abadi dan menurunkan daya saing di pasar. Oleh karena itu, PT Kencana Mulia Abadi perlu memastikan bahwa strategi pemasaran yang diterapkan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

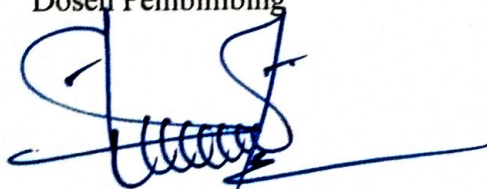
Dalam praktiknya, PT Kencana Mulia Abadi telah menerapkan berbagai strategi pemasaran, salah satunya seperti penawaran promosi, layanan purna jual yang profesional, program cashback untuk pembelian motor listrik, serta pemanfaatan media sosial untuk meningkatkan jangkauan promosi. Namun, sering kali ditemukan kesenjangan antara strategi pemasaran yang diterapkan PT Kencana Mulia Abadi dengan tingkat kepuasan yang

		dirasakan oleh pelanggan. Hal ini dapat disebabkan seperti kurangnya pelayanan prima dari customer service terhadap konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh strategi pemasaran yang diterapkan oleh PT Kencana Mulia Abadi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan memahami hubungan antara kedua variabel ini, Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul : “Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Kencana Mulia Abadi”.
	Rumusan Masalah	Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut: 1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara strategi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan di PT Kencana Mulia Abadi?
	Tujuan Penelitian	Sejalan dengan pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : 1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara strategi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan di PT Kencana Mulia Abadi
10.	Metode Penelitian	Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode Penelitian Kuantitatif. Menurut Sugiyono dalam penelitian Riono, S. B., Nurizki, M., Dumadi, D., Syaifulloh, M., & Sucipto, H. (2023) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan

		data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.
11.	Daftar Pustaka	Riono, S. B., Nurizki, M., Dumadi, D., Syaifulloh, M., & Sucipto, H. (2023). Pengaruh Modal Usaha dan Strategi Pemasaran terhadap Volume Penjualan pada Pelaku UMKM Mitra Mandiri Brebes. <i>Jurnal Ilmiah Ecobuss</i>, 11(1), 1-8. Trilaksono, A. I., & Prabowo, B. (2023). Analisis Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. <i>Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal</i>, 5(1), 101-112. Ulfithroh, N. (2023). Strategi Pemasaran dan Harga dalam Upaya Peningkatan Efektivitas Penjualan Sensor Ac di CV. Fassa Group Bandung. <i>Jurnal Pendidikan Tambusai</i>, 7(1), 2016-2023.

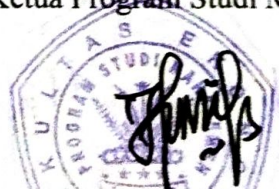
Gunungsitol, 28 Januari 2025

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing



OTANIUS LAIA, S.E., M.M.
NIDN. 0127059501

Disahkan Oleh
Plt. Ketua Program Studi Manajemen



IDARNI HAREFA, S.E., M.M.
NIDN. 01128129102

Status pembimbingan berhasil diubah

NIM :

2321173

NAMA MAHASISWA :

HERLIN CAHYANI MENDROFA

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

Pengaruh strategi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan di PT Kencana Mulia Abadi

LOKUS :

PT Kencana Mulia Abadi

Dosen Pembimbing :

Otanius Laia, SE.,MM

Konsentrasi :

Pemasaran

Tema :

STRATEGI PEMASARAN

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Proposal

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT KENCANA MULIA ABADI <i>26 Mar 2025 11:33:57</i>	BAB I PENDAHULUAN File Skripsi	1. gambaran umum di perbaiki dan di sesuaikan dengan kooreksi 2. fenomena masalah di perbaiki kembali 3. identifikasi masalah di sesuaikan dengan latar belakang, terutama masalah yang anda kemukan di lokasi penelitian and. 4. rumusan maslah di gambaran umum di perbaiki dan di sesuaikan dengan koreksi 5. fenomena masalah di perbaiki kembali 6. identifikasi masalah di sesuaikan dengan latar belakang, terutama masalah yang anda kemukan di lokasi penelitian and. 7. rumusan masalah di perbaiki kembali. 8. tujuan penelitian di perbaiki File Skripsi <i>08 Apr 2025 09:40:37</i>
2	PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT KENCANA MULIA ABADI <i>16 Apr 2025 09:42:57</i>	REVISI BAB I File Skripsi	1. batasan maslah di perbaiki kembali 2. manfaat penelitian di perbaiki dan di tambahkan. File Skripsi <i>19 Apr 2025 09:45:59</i>
3	PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT KENCANA MULIA ABADI <i>16 Apr 2025 09:43:19</i>	BAB II File Skripsi	1. upload rancangan proposal anda dengan lengkap <i>19 Apr 2025 09:47:42</i>
4	PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT KENCANA MULIA ABADI <i>19 Apr 2025 07:33:55</i>	REVISI BAB I File Skripsi	1. jangan di upload perbab. 2. perbaiki sesuir koreksi sebelumnya <i>19 Apr 2025 09:48:50</i>

5	PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT KENCANA MULIA ABADI <i>19 Apr 2025 11:46:40</i>	BAB I, II, III PROPOSAL File Skripsi	1. tata tulis disempurnakan kembali dan ikuti sesuai revisi. 2. sempurnakan draf proposal anda, mulai dari cover , daftar isi, kata pengantar daftar pustaka di lengkapi sampai kuesioner. 3. ikuti buku pedoman pembuatan skripsi
---	--	---	--

[File Skripsi](#)*19 Apr 2025 11:53:53*

6	PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT KENCANA MULIA ABADI <i>25 Apr 2025 06:56:16</i>	BAB I, II, III File Skripsi	1. tata tulis belum diperbaiki. 2. daftar angket di perbaiki kembali. terimakasih.
---	--	--	---

25 Apr 2025 11:22:14

7	PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT KENCANA MULIA ABADI <i>29 Apr 2025 07:19:05</i>	BAB I, II, III PROPOSAL PENELITIAN File Skripsi	1. rancangan proposal anda ACC untuk diseminarkan. 2. pahami dan kuasai dengan baik. terimakasih.
---	--	--	--

29 Apr 2025 12:07:40

Selesai

Proses pembimbingan proposal ini telah selesai dan telah dilanjutkan pada tahapan selanjutnya.

LEMBAR PERSETUJUAN RANCANGAN PENELITIAN

Rancangan penelitian yang diajukan oleh :

Nama : **Herlin Cahyani Mendrofa**
NPM : 2321173
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di
PT Kencana Mulia Abadi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan.

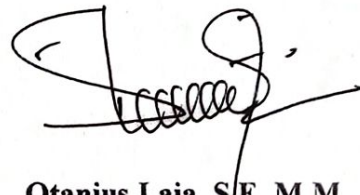
Gunungsitoli, 25 April 2025

Plt. Ketua Prodi Manajemen



Idarni Harefa, S.E., M.E.
NIDN.0128129102

Dosen Pembimbing



Otanius Laia, S.E., M.M.
NIDN.0127059501



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

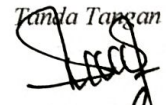
Pada hari ini Sabtu tanggal Sepuluh bulan Mei tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : **HERLIN CAHYANI MENDROFA**
NIM : 2321173
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Kencana Mulia Abadi.

W a k t u Pelaksanaan : 08.00 wib-selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

1. Otanius Laia, SE.,MM (Pembimbing) 1.
2. Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak (Penelaah) 2.

Tanda Tangan



Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Otanius Laia, SE.,MM (Pembimbing)	85
2. Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak (Penelaah)	80
Total Nilai	165

Rata-rata nilai adalah: 82,5

Gunungsitoli, 10 Mei 2025
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,

Idarni Harefa, S.E., M.E.
NIDN. 0128129102





YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA KETERANGAN SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias menerangkan bahwa :

Nama	: HERLIN CAHYANI MENDROFA
NIM	: 2321173
Jenjang Pendidikan	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi	: Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Kencana Mulia Abadi

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :

hari / tanggal	: Sabtu, 10 Mei 2025
Pukul	: 08.00 wib-selesai
tempat	: Ruang 4

Dengan hasil penilaian :

☐

Rancangan penelitian telah cukup baik dan lengkap sehingga telah dapat dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(90-100)

☒

Rancangan penelitian telah cukup baik, namun masih perlu disempurnakan dan dilengkapi dengan instrumen sebelum dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(70-89)

☐

Rancangan rancangan penelitian masih perlu dikembangkan, namun masalah penelitian masih dianggap cukup baik untuk dijadikan topik permasalahan skripsi. Dianjurkan seminar perbaikan.
(55-69)

☐

Rancangan penelitian tidak memenuhi syarat untuk dikembangkan sebagai bahan skripsi. Mahasiswa perlu memikirkan untuk memilih topik lain dan wajib mengikuti seminar rancangan skripsi.
(0-5)

Gunungsitoli, 10 Mei 2025
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,

Idarni Harefa, S.E., M.E
NIDN. 0128129102

*Catatan:
Beri tanda centang (✓)
Pada salah satu kotak.*



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : HERLIN CAHYANI MENDROFA

NIM : 2321173

Judul Penelitian : Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Kencana Mulia Abadi

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
	iii	Perbaiki Daftar Isi sesuai dengan buku pedoman karya tulis ilmiah
	17	Indikator pemasaran sesuaikan dengan pernyataan di angket / kuesioner
	22	Indikator kepuasan pelanggan sesuaikan dengan pernyataan di angket / kuesioner
	29	Jumlah populasi dipastikan lagi berapa total pelanggan nya dalam periode tertentu
	38	Daftar Pustaka sarannya gunakan mendeley

Gunungsitoli, 10 Mei 2024

Dosen Penelaah,

Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak
NIDN. 0103019002

LEMBAR PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh :

Nama : Herlin Cahyani Mendrofa

NPM : 2321173

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul : Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT.
Kencana Mulia Abadi

Telah diseminarkan dan disetujui untuk diteliti.

Gunungsitoli, 10 Juni 2025

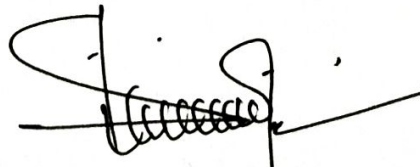
Dosen Penelaah,



Kurniawan Zai, S.E., M.Ak., Ak.

NIDN. 0103019002

Dosen Pembimbing,



Otanius Laia, S.E., M.M.

NIDN. 0127059501

Ketua Program Studi Manajemen



Heniwati Gulo, S.E., M.E.
NUPTK. 2839774675230262



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

12 Juni 2025

Nomor : 822/UN11/PN.01.02/2025
Lampiran : 1 (set)
Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan PT. Kencana Mulia Abadi
di
Tempat

1. Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :
Nama : **Herlin Cahyani Mendrofa**
NIM : 2321173
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh strategi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kencana Mulia Abadi
Lokasi Penelitian : PT. Kencana Mulia Abadi
Jadwal Penelitian : 12 Juni 2025 sampai selesai

Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberi izin kepada mahasiswa yang namanya tersebut di atas untuk melaksanakan Penelitian di lokasi penelitian tersebut di atas (Rancangan Skripsi Terlampir).

2. Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama diucapkan terima kasih.



Tembusan :

- Yth.
1. Rektor Universitas Nias (sebagai laporan)
 2. Warek Lingkup Universitas Nias
 3. Kepala LPPM Universitas Nias
 4. Ketua Program Studi Manajemen
 5. Peneliti yang bersangkutan (**Herlin Cahyani Mendrofa**)
 6. Arsip



PT. KENCANA MULIA ABADI

JALAN DIPONEGORO No. 120
KOTA GUNUNGSITOLI - NIAS Telp. (0639) 22998 Fax. (0639) 323398



Nomor : 128/KMA-01248/VI/2025

Gunungsitoli, 21 Juni 2025

Lampiran : -

Perihal : Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada YTH,
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS**

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan surat NO. 822/UN11/VI/2025 untuk pengajuan permohonan izin penelitian di perusahaan kami. Kami akan berpartisipasi dalam membantunya. Adapun Mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian di PT.Kencana Mulia Abadi, adalah:

Nama : Herlin cahyani Mendrofa

Nim : 2321173

Fakultas : Ekonomi

Program studi : Manajemen

Waktu pelaksanaan : 12 Juni 2025-selesai

Judul skripsi : “ Pengaruh strategi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan di PT.Kencana Mulia Abadi Gunungsitoli”

Demikian surat pemberitahuan dari kami dan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Manager

**PT. KENCANA MULIA ABADI
GUNUNG SITOLI**

David coseydi



PT. KENCANA MULIA ABADI

JALAN DIPONEGORO No. 120
KOTA GUNUNGSITOLI - NIAS TELP. (0639) 22998 Fax. (0639) 323398



Gunungsitoli, 08 Agustus 2025

Nomor : 822/UN11/PN.01.02/2025
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (Set)
Perihal : **Telah Berakhir Melaksanakan Penelitian**

Sehubungan dengan surat dari Kepala LPPM Universitas Nias, Nomor: 551/UN11/PN 01.02/2025 tanggal 09 April 2025 perihal Surat Permohonan Pelaksanaan Izin Penelitian untuk menyusun skripsi oleh saudara:

Nama : Herlin Cahyani Mendrofa
NIM : 2321173
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S1)
Judul Skripsi : "Pengaruh strategi pemasaran Terhadap Kepuasan pelanggan di PT. Kencana Mulia Abadi Gunungsitoli"

Yang dimana namanya diatas tersebut benar telah melaksanakan penelitian di PT.Kencana Mulia Abadi Gunungsitoli dan telah berakhir.
Demikian untuk diketahui, atas perhatiannya Terima Kaih.

Manager

PT. KENCANA MULIA ABADI
GUNUNG SITOLI

David Coseydi

Status pembimbingan berhasil diubah

NIM :

2321173

NAMA MAHASISWA :

HERLIN CAHYANI MENDROFA

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

Pengaruh strategi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan di PT Kencana Mulia Abadi

LOKUS :

PT Kencana Mulia Abadi

Dosen Pembimbing :

Otanius Laia, SE.,MM

Konsentrasi :

Pemasaran

Tema :

STRATEGI PEMASARAN

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Skripsi

N O	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Kencana Mulia Abadi 30 Jul 2025 09:00:30	Bab IV dan V File Skripsi	1. silahkan di perbaiki kembali kembali bab IV anda. 2. baca kembali hasil dari penelitian anda. 3. setiap hasil uji di narasikan dengan baik dan tepat. 4. konsisten dengan tata penulisan. File Skripsi 30 Jul 2025 13:41:23
2	Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Kencana Mulla Abadi 04 Aug 2025 09:33:52	BAB IV dan V File Skripsi	1. perbaiki hasi penelitian andaembahsan hasil penentian di sesuaikan dengan hasil yang anda peroleh.. 2. pembahasan hasil penelitian dperbaiki sesuai dengan koreksi pada skripsi anda 3. tata tulis di perbaiki 4. kesimpulan dan saran di perbaiki.

NO TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
		5. setiap hasil pembahasan diperbaiki sesuai dengan hasil yang anda peroleh. File Skripsi 06 Aug 2025 14:01:34
3 PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT KENCANA MULIA ABADI 06 Aug 2025 13:36:23	BAB I,II,III,IV,V File Skripsi	1. sempurnakan hasil pembahasan peneltian anda 2. kesimpulan dan saran di perbaiki 3. pastikan rumusan masalah sudah terjawab. 4. tata tulis diperbaiki. 5. perbaiki sesuai koreksi pada draf skripsi anda File Skripsi 08 Aug 2025 14:04:28
4 PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT KENCANA MULIA ABADI 09 Aug 2025 11:43:16	BAB I, II, III, IV, V File Skripsi	1. sempurnakan kembali manfaat penelitian. 2. tata tulis diperbaiki. 3. kesimpulan dan saran diperbaiki kembali. File Skripsi 11 Aug 2025 15:02:23
5 Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Kencana Mulia Abadi 11 Aug 2025 19:07:02	BAB I, II, III, IV, V File Skripsi	1. skripsi anda Acc Untuk Meja Hijau. 12 Aug 2025 15:42:33

Selesai

Proses pembimbingan skripsi ini telah selesai



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat: Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Kencana Mulia abadi” oleh Herlin Cahyani Mendrofa dengan NIM 2321173 Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing, sehingga dapat dilanjutkan untuk Sidang Skripsi.

Gunungsitoli, Agustus 2025
Dosen Pembimbing,

Otanius Laia, S.E., M.M
NIDN 0127059501



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT

Rektorat : Jalan Pancasila No. 10 Kota Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 22814
Homepage: <https://unias.ac.id> email: admin@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 523/UN06.01/TU.01.20/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M**
NIDN : 0112078103
Pangkat/Golongan : Penata Tk.I /III/d
Jabatan : Plh. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Nias

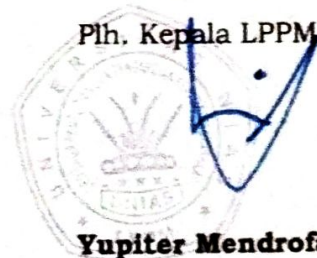
dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **Herlin Cahyani Mendrofa**
NIM : 2321173
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT KENCANA MULIA ABADI

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme terhadap Skripsi mahasiswa tersebut di atas melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* 20% dan tingkat *Artificial Intelligence* (AI) 0%, sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi.

Gunungsitoli, 12 Agustus 2025

Plh. Kepala LPPM,



Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M.
NIDN. 0112078103

Tembusan:

1. Ketua Program Studi Manajemen
2. Mahasiswa an. **Herlin Cahyani Mendrofa.**



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

No : 1065 / UNL. 11. 02. / PP. 09.01 / 2020

Yang bertanda tangan dibawah ini, Ketua Program Studi S1 Manajemen, Universitas Nias, menerangkan bahwa :

Nama : **Herlin Cahyani Mendrofa**
NIM : 2321173
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Kencana Mulia Abadi

Bahwa yang bersangkutan dinyatakan lulus semua mata kuliah di Program Studi S-1 Manajemen. Untuk itu dimohon kiranya untuk diterbitkan transkrip nilai kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Atas kerjasama yang baik di ucapkan terimakasih.

Gunungsitoli, 12 Agustus 2025
Ketua Program Studi Manajemen,



Heniwati Gulo, S.E., M.E.
NUPTK.2839774675230262



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, Agustus 2025

Hal : **Permohonan Ujian Skripsi**
Lampiran : Satu Berkas

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
c.q. Ketua Program Studi Manajemen
Jalan Karet No.30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli
Kota Gunungsitoli

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Herlin Cahyani Mendrofa**
NIM : 2321173
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Mengajukan permohonan untuk diperkenankan menempuh ujian Skripsi. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan:

1. Surat Permohonan Ujian Skripsi
2. Surat Kesediaan Menghadiri Ujian Skripsi
3. Bukti skripsi telah melewati cek *plagiat* dari LPPM
4. Menggandakan *hardcopy* skripsi yang telah di jilid sebanyak 3 (tiga) rangkap
5. Riwayat bimbingan skripsi di simat dari dosen pembimbing
6. Menunjukkan KRS/KHS asli semester 1 sampai terakhir
7. Fotokopi KHS terakhir
8. Transkrip nilai sementara dari SIMAT
9. Slip pembayaran uang kuliah terakhir
10. Map merah 3 buah

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya
Pemohon,

Herlin Cahyani Mendrofa
NIM 2321173

Tembusan disampaikan
kepada Rektor Universitas
Nias
c.q. Wakil Rektor I



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

KESEDIAAN MENGHADIRI UJIAN SKRIPSI

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias

Nama : Herlin Cahyani Mendrofa

Nim : 2321173

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT
Kencana Mulia Abadi

Waktu pelaksanaan

Hari/Tanggal :

Pukul :

Tempat : Fakultas Ekonomi

Dengan ini menyatakan **Kesediaan/Ketidaksediaan** menghadiri sidang skripsi pada waktu yang telah ditetapkan.

Gunungsitoli, Agustus 2025

Tanda Tangan,

Herlin Cahyani Mendrofa
NIM: 2321173



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

13 Agustus 2025

Nomor : 1087/UN11.02/PP.08.03/2025
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **HERLIN CAHYANI MENDROFA**

Kepada Yth.

1. Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak	Penguji I
2. Yupiter Mendrofa, SE.,MM	Penguji II
3. Otanius Laia, SE.,MM.	Pembimbing

di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **HERLIN CAHYANI MENDROFA**
NIM : 2321173
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Kencana Mulia Abadi

diharapkan kehadiran Bapak/ibu pada acara dimaksud yang diselenggarakan:

hari/tanggal : Sabtu, 16 Agustus 2025
pukul : 08.00 Wib s/d selesai
tempat : Ruang 6

Naskah skripsi yang diujikan, disampaikan langsung oleh Program Studi.
Atas perhatian Bapak, kami mengucapkan terima kasih.

Kaprodi Manajemen

Heniwati Gulo, S.E., M.E
NUPTK. 2839774675230262

Tembusan disampaikan kepada

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Dekan Fakultas Ekonomi
- ③ Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

NB. Diharapkan kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing/Penguji berpakaian rapi, khusus untuk Bapak Dosen diwajibkan memakai kemeja non batik pakai dasi



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Sabtu tanggal Enam belas Agustus tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

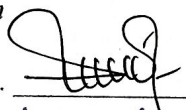
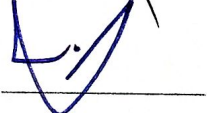
N a m a : **HERLIN CAHYANI MENDROFA**
NIM : 2321173
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Kencana Mulia Abadi

W a k t u Pelaksanaan : 08.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

1. Otanius Laia, SE.,MM
2. Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak
3. Yupiter Mendrofa, SE.,MM

TandaTangan

1. 
2. 
3. 

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Otanius Laia, SE.,MM	86
2. Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak	85
3. Yupiter Mendrofa, SE.,MM	84
Total Nilai	255

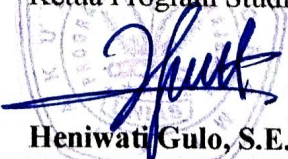
Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah 85.....
(Delapan puluh lima.....)

Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/~~Tidak Lulus~~ dengan Predikat Kelulusan...A-.....

Keterangan:
Nilai Yudisium:

90.00-100. = A
85.00-89.99 = A-
80.00 -84.99 = B+
75.00 - 79.99 = B
70.00 - 74.99 = B-
65.00 - 69.99 = C+
60.00 - 64.99 = C
55.00 - 59.99 = C-
50.00 - 54.99 = D
< 40.99 = E

Gunungsitoli, 16 Agustus 2025
Ketua Program Studi,


Heniwati Gulo, S.E., M.E.
NUPTK. 2839774675230262



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : HERLIN CAHYANI MENDROFA

NIM : 2321173

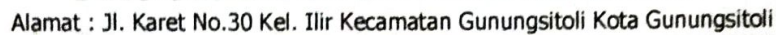
Judul Penelitian : Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT.
Kencana Mulia Abadi

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
1.		Sempurnakan Abstrak (Abstrak 1 spasi) dan isi Abstrak.
2.		Sempurnakan permasalahan penelitian.
3.		Sempurnakan variabel, populasi dan sampel, pastikan konsep populasi dan sampel.
4.		Sempurnakan Analisis hasil pembahasan.
5.		Pastikan Daftar Pustaka.
6.		Pastikan * Sistematika penelitian BMS !!!
7.		Sempurnakan tata penulisan.

Gunungsitoli, 16 Agustus 2025
Dosen Penguji II

Yupiter Mendrofa, SE.,MM
NIDN. 0112078103



Otanius Laia, SE., MM
NIDN. 0127059501



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : HERLIN CAHYANI MENDROFA

NIM : 2321173

Judul Penelitian : Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT.
Kencana Mulia Abadi

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
	iii, iv	Untuk abstrak dan abstract susun sesuai buku pedoman karya tulis ilmiah
	20-39	Dipastikan kembali seluruh teori yang digunakan harus diambil dari buku dan tertera di Daftar Pustaka
	41, 43	Sub bab judul populasi dan sampel tidak sesuai dengan isi
	61, 62	Hasil uji koefisien korelasi tidak sesuai dengan hasil output SPSS
	71	Kesimpulan sesuaikan dengan pembahasan

Gunungsitoli, 16 Agustus 2025

Dosen Penguji I,

Kurniawan Sarototonafo Zai, S.E., M.Ak., Ak
NIDN. 0103019002

BIODATA PENULIS



HERLIN CAHYANI MENDROFA adalah nama penulis skripsi ini, lahir di Lolowua, Kecamatan hiliserangkai, Provinsi Sumatera Utara, pada tanggal 12 juli 2002, Anak pertama dari 5 bersaudara. Anak dari pasangan suami-istri, Ingati Mendrofa (Ayah) dan Sri Juliyanti Mendrofa (Ibu).

Memulai menempuh Pendidikan Sekolah Dasar yang diselesaikan pada tahun 2014 di SD 074042 Lalambaewa. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 4 Hiliserangkai, tamat pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Dharma Caraka dan tamat pada tahun 2020.

Kemudian pada tahun 2021 atas doa keluarga dan ijin dari Tuhan bisa melanjutkan kembali pendidikan disalah satu perguruan tinggi yang ada di Kepulauan Nias, yakni di STIE PEMBNAS NIAS atau yang sekarang telah berdiri menjadi sebuah Univesitas yakni UNIVERSITAS NIAS. Adapun program studi yang diambil adalah Pendidikan Strata 1 (S-1) dibidang Manajemen Fakultas Ekonomi.

Pada tahun 2025, untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana di Universitas Nias, kemudian melakukan penelitian untuk syarat penyusunan tugas akhir. Walaupun dengan begitu banyak rintangan yang dihadapi namun atas kehendak Tuhan, pada tanggal 16 Agustus dinyatakan LULUS dan berhak mendapatkan gelar sarjana, setelah mengikuti serangkaian proses pengujian baik dari Ujian Seminar Proposal dan Ujian Meja Hijau.

Selama menempuh pendidikan di Universitas Nias, banyak pengalaman dan ilmu yang diperoleh baik dari sisi akademis maupun non akademis. Semoga kedepan dapat melanjutkan pendidikan kejenjang berikutnya.