

Lembar Kuesioner Awal

Responden yang terhormat,

Nama saya Dian Krishna, mahasiswa Fakultas Teknik, jurusan Teknik Industri, saat ini sedang melaksanakan penelitian tugas akhir mengenai perancangan sistem pelayanan berdasarkan suara konsumen (*Voice of customer*) akan harapan (preferensi) dan penilaian (persepsi) konsumen pada kereta api Parahyangan kelas Eksekutif rute Bandung – Jakarta. Untuk itu perkenankanlah saya untuk meminta sedikit waktu Bpk/Ibu/Sdr/I yang berharga untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner ini dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas kesediannya saya ucapkan terima kasih.

Hal apa yang menurut anda penting dalam pelayanan terhadap penumpang di Stasiun dan diatas Kereta api, untuk beberapa faktor berikut ini :

1) Faktor waktu

.....
.....

2) Faktor biaya

.....
.....

3) Faktor kenyamanan

.....
.....

4) Faktor keselamatan dan keamanan

.....
.....

5) Faktor kemudahan

.....
.....

Lainnya (sebutkan)

.....
.....

Lembar Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat,

Nama saya Dian Krishna, mahasiswa Fakultas Teknik, jurusan Teknik Industri, saat ini sedang melaksanakan penelitian tugas akhir mengenai perancangan sistem pelayanan berdasarkan suara konsumen (*Voice of customer*) akan harapan (preferensi) dan penilaian (persepsi) konsumen pada kereta api Parahyangan kelas Eksekutif rute Bandung – Jakarta. Untuk itu perkenankanlah saya untuk meminta sedikit waktu Bpk/Ibu/Sdr/I yang berharga untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang diberikan.

Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan pada kuesioner ini terdiri dari 2 bagian yaitu,

- 1) Bagian 1a berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai bobot tingkat kepentingan beberapa variabel yang sesuai dengan preferensi Bpk/Ibu/Sdr/I
- 2) Bagian 1b berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai penilaian Bpk/Ibu/Sdr/I terhadap kereta api Parahyangan kelas Eksekutif

Saya berharap Bpk/Ibu/Sdr/I berkenan menjawab seluruh pertanyaan pada setiap bagian dengan lengkap, karena ketidaklengkapan jawaban menyebabkan data yang diberikan tidak dapat diolah. Akhirnya saya mengucapkan terimakasih atas kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/I memberikan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Apa yang Bpk/Ibu/Sdr/I berikan sangat mendukung keberhasilan penelitian ini. Semoga penelitian yang dilakukan memberikan manfaat bagi kita semua dan memberikan masukan serta perbaikan pada kinerja pelayanan PT. Kereta Api (Persero).

Bandung, Juni 2004

Hormat Saya,

Dian Krishna (9923178)

