

# **LAMPIRAN A**

Kuesioner Konsumen

Kuesioner Manajemen

Kuesioner Karyawan

Data Mentah Persepsi Awal

Data Mentah Ekspektasi Awal

Validasi Kuesioner Konsumen

# KUESIONER KONSUMEN

Kepada Yth : bpk / ibu / sdr responden

Untuk keperluan dalam menyusun Tugas Akhir, Saya dengan bio data sebagai berikut;

Nama : *Stepanus Kacaribu*

NRP : *0023194*

Alamat : *Jln. Cilandak No 1 Bandung*

No tlp : *(022)2004685*

*Universitas Kristen Maranatha Jurusan Teknik Industri*

Pada saat ini sedang menyusun Tugas Akhir dengan judul :

*“IDENTIFIKASI VARIABEL-VARIABEL KUALITAS JASA DAN PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN SPEEDY.”*

Sangat mengharapkan partisipasi anda untuk dapat meluangkan sedikit waktu dan dapat membantu saya dalam menjawab beberapa pertanyaan.

## **Petunjuk Pengisian :**

### 1. Kolom Sebelah Kiri

Adapun harapan bapak/ibu/saudara sekalian terhadap provider internet yang ideal.

*Keterangan :*

*SP : Sangat Penting*

*P : Penting*

*R : Ragu-ragu*

*TP : Tidak Penting*

*STP : Sangat Tidak Penting*

Contoh Pengisian untuk kolom sebelah kiri:

<i>SP</i>	<i>P</i>	<i>R</i>	<i>TP</i>	<i>STP</i>	<b>PERTANYAAN</b>
	√				Penampilan seragam pegawai yang bekerja cukup menarik
√					Penampilan seragam kerja pegawai yang bekerja cukup rapih

2. Kolom Sebelah Kanan

Adapun persepsi bapak/ibu/saudara sekalian terhadap perusahaan SPEEDY (PT.Graha Informatika Nusantara).

*Keterangan :*

SS : Sangat Baik

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Baik

S : Baik

STS : Sangat Tidak Baik

Contoh Pengisian untuk kolom sebelah kanan:

<b>PERTANYAAN</b>	<b>SB</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>TB</b>	<b>STB</b>
Penampilan seragam pegawai yang bekerja cukup menarik		√			
Penampilan seragam kerja pegawai yang bekerja cukup rapih	√				

Beri tanda (√) untuk jawaban yang anda pilih..

# KUESIONER MANAJEMEN

Kepada Yth : bpk / ibu / sdr responden

Untuk keperluan dalam menyusun Tugas Akhir, Saya dengan bio data sebagai berikut;

Nama : *Stepanus Kacaribu*

NRP : *0023194*

Alamat : *Jln. Cilandak No 1 Bandung*

No tlp : *(022)2004685*

Universitas Kristen Maranatha Jurusan Teknik Industri

Pada saat ini sedang menyusun Tugas Akhir dengan judul :

*“IDENTIFIKASI VARIABEL-VARIABEL KUALITAS JASA DAN PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN SPEEDY.”*

Sangat mengharapkan partisipasi anda untuk dapat meluangkan sedikit waktu dan dapat membantu saya dalam menjawab beberapa pertanyaan yang akan digunakan sebagai pengolahan data.

## **Bagian I Pendapat anda mengenai harapan konsumen SPEEDY di masa mendatang**

Keterangan :

*SP : Sangat Penting*

*R : Ragu-ragu*

*TP : Tidak Penting*

*P : Penting*

*STP : Sangat Tidak Penting*

No	Pernyataan	Pernyataan				
		STP	TP	R	P	SP
1	Kemenaikan penampilan seragam pegawai petugas pelayanan yang bekerja di kantor					
2	Kerapuhan penampilan seragam petugas pelayanan yang bekerja di kantor					
3	Memberikan pelayanan dengan baik seperti yang dijanjikan					
4	Sistem antrian yang baik sewaktu melakukan pendaftaran					
5	Penjelasan petugas pelayanan yang mudah dimengerti					
6	Kesigapan petugas teknisi untuk menangani kerusakan					
7	Kemudahan mendapat print-out pemakaian internet (khusus bukan yang unlimited)					
8	Adanya tindak lanjut terhadap saran dan keluhan pelanggan					
9	Tingkat keberhasilan koneksi internet yang relative lebih tinggi					
10	Selama pengoperasian internet tidak ada gangguan					
11	Menggunakan access internet cukup tinggal 'DIAL'					
12	Sistem keamanan dari perusahaan yang baik					
13	Ketepatan perhitungan tagihan pemakaian internet					
14	Perhitungan biaya dimulai pada saat koneksi internet sudah jalan					
15	Pembayaran dapat dilakukan melalui berbagai macam pilihan; spt : ATM, credit card					

16	Biaya aktivasi meliputi <i>registrasion, link activation</i> dan <i>setup fee</i>					
17	Setiap bulan, pelanggan akan mendapatkan struk pembayaran ke rumah-rumah tepat waktu					
18	Keakuratan informasi yang disampaikan bagian penerangan					
19	Memberi beberapa jenis paket layanan ( <i>light, medium, heavy, corporate</i> )					
20	Pemberitahuan setiap informasi kepada pelanggan diberitakan secara cepat					
21	Pemberitahuan informasi kepada pelanggan diberitakan secara akurat					
22	Koneksi internet tidak putus-putus sewaktu dioperasikan					
23	Waktu siaga petugas penerangan sanggup melayani 24 jam					
24	Data-data konsumen dapat tersimpan dengan baik					
25	Lama waktu yang dibutuhkan untuk aktivasi					

**Bagian II** Berilah nilai pada titik-titik dibawah sesuai dengan penilaian ada. Berilah nilai yang lebih besar pada pernyataan yang menurut anda lebih penting. Sehingga total nilai yang diberikan pada kelima dimensi menjadi **berjumlah 100**.

No	Pernyataan	Nilai
1	Tampilan Fisik dan sarana di perusahaan	
2	kemampuan teknisi memenuhi layanan yang dijanjikan	
3	kesediaan untuk memberikan layanan dengan baik	
4	Sikap dan kemampuan karyawan dalam meyakinkan konsumen	
5	Perhatian pribadi dan ketulusan yang diberikan bagi konsumen	
<b>Total</b>		<b>100</b>

Diantara kelima dimensi diatas,  
 Dimensi mana yang menurut anda paling penting? .....

Dimensi mana yang menurut anda kedua terpenting? .....

Dimensi mana yang menurut anda paling tidak penting? .....

**Bagian III Performansi Standar Perusahaan**

Keterangan :

SIF = Sepenuhnya Standar Informal (implisi, hanya diucapkan, tidak tertulis, dan diasumsikan telah dimengerti oleh seluruh karyawan)

SF = Sepenuhnya Standar Formal (Eksplisit, tertulis secara resmi, dan dikomunikasikan ke seluruh bagian)

BAS = Belum Ada Standar

No	Pernyataan	SIF					SF	BAS
1	Tampilan Fisik dan sarana di perusahaan	1	2	3	4	5		
2	kemampuan teknisi memenuhi layanan yang dijanjikan	1	2	3	4	5		
3	kesediaan untuk memberikan layanan dengan baik	1	2	3	4	5		
4	Sikap dan kemampuan karyawan dalam meyakinkan konsumen	1	2	3	4	5		
5	Perhatian pribadi dan ketulusan yang diberikan bagi konsumen	1	2	3	4	5		

**Bagian IV**    **Pendapat anda terhadap perusahaan dan operasinya**

Keterangan :

SS : Sangat Baik

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Baik

S : Baik

STS : Sangat Tidak Baik

No	Pernyataan	Persepsi Anda				
		STS	TS	R	S	SS
1	Perusahaan mengumpulkan informasi tentang kebutuhan konsumen dengan teratur					
2	Perusahaan menggunakan informasi riset pasar mengenai konsumen					
3	Perusahaan mengumpulkan informasi mengenai harapan konsumen secara teratur					
4	Manajer jarang berinteraksi dengan konsumen					
5	Manajer sering berkomunikasi dengan karyawan yang berhubungan dengan konsumen					
6	Manajer jarang meminta saran dari karyawan mengenai cara pelayanan					
7	Perusahaan memiliki program kerja untuk meningkatkan pelayanan dengan konsumen					
8	Perusahaan tidak memiliki program kerja untuk meningkatkan pelayanan konsumen					
9	Perusahaan berusaha meningkatkan sasaran kualitas pelayanan konsumen bagi karyawan-karyawan					
10	Perusahaan tidak menyediakan sumber daya untuk meningkatkan pelayanan					

# **LAMPIRAN C**

Data Mentah Tingkat Ekspektasi Penelitian Lanjutan

Data Mentah Tingkat Persepsi Penelitian Lanjutan