KUESIONER KARYAWAN

KUESIONER

Responden yang terhormat,

Saya menyadari bahwa waktu Bapak/Ibu/Saudara sangat terbatas dan berharga. Namun demikian saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu untuk membantu penelitian saya dengan mengisi kuesioner yang saya berikan kepada Bapak/Ibu/Saudara. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Divisi Pelatihan PT Telkom secara umum

Petunjuk Pengisian :

Mohon diisi angka yang mencerminkan perasaan Bapak/Ibu mengenai hal-hal yang disebutkan di kolom pernyataan. Jika perasaan Bapak/Ibu sangat kuat tentang hal-hal yang disebutkan didalam pernyataan

Bagian I:

- Mohon lingkari angka (1) jika Bapak/Ibu sepenuhnya Tidak Mampu Memenuhi Standar dengan Konsisten dengan pernyataan di kolom pernyataan.
- Mohon lingkari angka (7) jika Bapak/Ibu sepenuhnya Mampu Memenuhi Standar dengan Konsisten dengan pernyataan di kolom pernyataan.
- Mohon lingkari angka di tengah-tengah jika perasaan Bapak/Ibu kurang kuat.

Bagian II:

- Mohon lingkari angka (1) jika Bapak/Ibu sepenuhnya Tidak Mampu Menepati Janji dengan Konsisten dengan pernyataan di kolom pernyataan.
- Mohon lingkari angka (7) jika Bapak/Ibu sepenuhnya Mampu Menepati Janji dengan Konsisten dengan pernyataan di kolom pernyataan.
- Mohon lingkari angka di tengah-tengah jika perasaan Bapak/Ibu kurang kuat.

Bagian III:

- Mohon lingkari angka (1) jika Bapak/Ibu sepenuhnya Sangat Tidak Setuju dengan Konsisten dengan pernyataan di kolom pernyataan.
- Mohon lingkari angka (7) jika Bapak/Ibu sepenuhnya Sangat Setuju dengan pernyataan di kolom pernyataan.
- Mohon lingkari angka di tengah-tengah jika perasaan Bapak/Ibu kurang kuat.

Tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang kami minta hanyalah angka yang mencerminkan perasaan Bapak/Ibu tentang hal-hal yang disebutkan di dalam kolom pernyataan. Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Bagian I: Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Standar

No	Bapak/Ibu telah Konsisten Memenuhi Standar Kinerja Divisi Pelatihan Dalam Hal...	Tidak Mampu Memenuhi Standar dengan Konsisten			Mampu Memenuhi Standar dengan Konsisten				Tidak Ada Standar
		1	2	3	4	5	6	7	
1	Menyediakan peralatan dan perlengkapan yang MODERN	1	2	3	4	5	6	7	[]
2	Menyediakan fasilitas fisik agar TAMPAK MENARIK	1	2	3	4	5	6	7	[]
3	BERPENAMPILAN RAPI	1	2	3	4	5	6	7	[]
4	Menyediakan material promosi (mis. Pamflet, brosur atau materi ajar) agar TERLIHAT MENARIK	1	2	3	4	5	6	7	[]
5	MENEPATI JANJI pada WAKTU YANG DITETAPKAN jika Bapak/Ibu menjanjikan sesuatu pada peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]
6	KETULUSAN MINAT untuk memecahkan masalah peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]
7	Memberikan pelayanan dengan CARA YANG BENAR sejak awal	1	2	3	4	5	6	7	[]
8	Penyampaian layanan pada peserta pelatihan SESUAI WAKTU yang dijanjikan	1	2	3	4	5	6	7	[]
9	KEGIGHAN untuk memberikan layanan yang benar	1	2	3	4	5	6	7	[]
10	KONSISTENSI memberi INFORMASI pada peserta pelatihan mengenai waktu pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	[]
11	Memberi layanan yang diminta peserta pelatihan secara AKURAT	1	2	3	4	5	6	7	[]
12	KESEDIAAN Bapak/Ibu untuk membantu peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]
13	KESEDIAAN MELUANGKAN WAKTU untuk menanggapi permintaan peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]
14	Perilaku Bapak/Ibu yang menimbulkan RASA PERCAYA peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]
15	Perilaku Bapak/Ibu yang mengesankan RASA AMAN peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]
16	Konsistensi BERSIKAP SOPAN pada peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]
17	KEMAMPUAN MENJAWAB pertanyaan peserta pelatihan dengan BAIK	1	2	3	4	5	6	7	[]
18	Memberi layanan yang SESUAI dengan waktu luang peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]
19	Memberikan peserta pelatihan PERHATIAN PRIBADI	1	2	3	4	5	6	7	[]
20	KESUNGGUHAN mengutamakan KEPENTINGAN TERBAIK peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]
21	Kesediaan untuk MEMAHAMI kebutuhan khusus peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]
22	Menjaga KEBERSIHAN toilet	1	2	3	4	5	6	7	[]
23	Menjaga KENYAMANAN asrama	1	2	3	4	5	6	7	[]
24	MEMUDAHKAN peserta pelatihan parkir	1	2	3	4	5	6	7	[]
25	Menjaga KENYAMANAN tempat sholat	1	2	3	4	5	6	7	[]
26	Menyediakan fasilitas belajar dan mengajar yang MEMADAI di kelas	1	2	3	4	5	6	7	[]
27	Pemberian materi pelatihan yang SESUAI DENGAN KEBUTUHAN peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]
28	Peningkatan KOMPETENSI Bapak/Ibu di bidang yang diajarkan	1	2	3	4	5	6	7	[]
29	Menyediakan materi pelatihan SEBELUM PELATIHAN dimulai.	1	2	3	4	5	6	7	[]
30	KEAKRABAN Bapak/Ibu dengan peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]
31	Perhatian atas Bapak/Ibu atas KESENJANGAN KOMPETENSI peserta pelatihan satu per satu	1	2	3	4	5	6	7	[]
32	MENJAMIN keamanan barang bawaan pribadi peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]
33	MENJAMIN keamanan kendaraan pribadi peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]
34	MENYAJIKAN menu makan siang, <i>coffee break</i> dan makan malam yang berselera.	1	2	3	4	5	6	7	[]

Bagian II: Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Janji

No	Bapak/Ibu Telah Secara Konsisten Memenuhi Janji Divisi Pelatihan pada Peserta Pelatihan dalam Hal...	Tidak Mampu Menepati Janji dengan Konsisten				Mampu Menepati Janji dengan Konsisten			
		1	2	3	4	5	6	7	
1	Menyediakan peralatan dan perlengkapan yang MODERN	1	2	3	4	5	6	7	
2	Menyediakan fasilitas fisik agar tampak MENARIK	1	2	3	4	5	6	7	
3	BERPENAMPILAN RAPI	1	2	3	4	5	6	7	
4	Menyediakan material promosi (mis. Pamflet, brosur atau materi ajar) agar TERLIHAT MENARIK	1	2	3	4	5	6	7	
5	MENEPATI JANJI pada WAKTU YANG DITETAPKAN jika Bapak/Ibu menjanjikan sesuatu pada peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
6	KETULUSAN MINAT untuk memecahkan masalah peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
7	Memberikan pelayanan dengan CARA YANG BENAR sejak awal	1	2	3	4	5	6	7	
8	Penyampaian layanan pada peserta pelatihan SESUAI WAKTU yang dijanjikan	1	2	3	4	5	6	7	
9	KEGIGIHAN untuk memberikan layanan yang benar	1	2	3	4	5	6	7	
10	KONSISTENSI memberi INFORMASI pada peserta pelatihan mengenai waktu pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	
11	Memberi layanan yang diminta peserta pelatihan secara AKURAT	1	2	3	4	5	6	7	
12	KESEDIAAN Bapak/Ibu untuk membantu peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
13	KESEDIAAN MELUANGKAN WAKTU untuk menanggapi permintaan peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
14	Perilaku Bapak/Ibu yang menimbulkan RASA PERCAYA peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
15	Perilaku Bapak/Ibu yang mengesankan RASA AMAN peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
16	Konsistensi BERSIKAP SOPAN pada peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
17	KEMAMPUAN MENJAWAB pertanyaan peserta pelatihan dengan BAIK	1	2	3	4	5	6	7	
18	Memberi layanan yang SESUAI dengan waktu luang peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
19	Memberikan peserta pelatihan PERHATIAN PRIBADI	1	2	3	4	5	6	7	
20	KESUNGGUHAN mengutamakan KEPENTINGAN TERBAIK peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
21	Kesediaan untuk MEMAHAMI kebutuhan khusus peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
22	Menjaga KEBERSIHAN toilet	1	2	3	4	5	6	7	
23	Menjaga KENYAMANAN asrama	1	2	3	4	5	6	7	
24	MEMUDAHKAN peserta pelatihan parkir	1	2	3	4	5	6	7	
25	Menjaga KENYAMANAN tempat sholat	1	2	3	4	5	6	7	
26	Menyediakan fasilitas belajar dan mengajar yang MEMADAI di kelas	1	2	3	4	5	6	7	
27	Pemberian materi pelatihan yang SESUAI DENGAN KEBUTUHAN peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
28	Peningkatan KOMPETENSI Bapak/Ibu di bidang yang diajarkan	1	2	3	4	5	6	7	
29	Menyediakan materi pelatihan SEBELUM PELATIHAN dimulai.	1	2	3	4	5	6	7	
30	KEAKRABAN Bapak/Ibu dengan peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
31	Perhatian atas Bapak/Ibu atas KESENJANGAN KOMPETENSI peserta pelatihan satu per satu	1	2	3	4	5	6	7	
32	MENJAMIN keamanan barang bawaan pribadi peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
33	MENJAMIN keamanan kendaraan pribadi peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
34	MENYAJIKAN menu makan siang, coffee break dan makan malam yang berselera.	1	2	3	4	5	6	7	

Bagian III: Kuesioner Kecepatan Atasan dalam Mengontrol Kinerja Karyawan

No	Manajer SERING Mengontrol Kinerja Bapak/Ibu Dalam hal...	Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju		
		1	2	3	4	5	6	7	
1	Menyediakan peralatan dan perlengkapan yang MODERN	1	2	3	4	5	6	7	
2	Menyediakan fasilitas fisik agar tampak MENARIK	1	2	3	4	5	6	7	
3	BERPENAMPILAN RAPI	1	2	3	4	5	6	7	
4	Menyediakan material promosi (mis. Pamflet, brosur atau materi ajar) agar TERLIHAT MENARIK	1	2	3	4	5	6	7	
5	MENEPATI JANJI pada WAKTU YANG DITETAPKAN jika Bapak/Ibu menjanjikan sesuatu pada peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
6	KETULUSAN MINAT untuk memecahkan masalah peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
7	Memberikan pelayanan dengan CARA YANG BENAR sejak awal	1	2	3	4	5	6	7	
8	Penyampaian layanan pada peserta pelatihan SESUAI WAKTU yang dijanjikan	1	2	3	4	5	6	7	
9	KEGIGIHAN untuk memberikan layanan yang benar	1	2	3	4	5	6	7	
10	KONSISTENSI memberi INFORMASI pada peserta pelatihan mengenai waktu pelayanan	1	2	3	4	5	6	7	
11	Memberi layanan yang diminta peserta pelatihan secara AKURAT	1	2	3	4	5	6	7	
12	KESEDIAAN Bapak/Ibu untuk membantu peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
13	KESEDIAAN MELUANGKAN WAKTU untuk menanggapi permintaan peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
14	Perilaku Bapak/Ibu yang menimbulkan RASA PERCAYA peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
15	Perilaku Bapak/Ibu yang mengesankan RASA AMAN peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
16	Konsistensi BERSIKAP SOPAN pada peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
17	KEMAMPUAN MENJAWAB pertanyaan peserta pelatihan dengan BAIK	1	2	3	4	5	6	7	
18	Memberi layanan yang SESUAI dengan waktu luang peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
19	Memberikan peserta pelatihan PERHATIAN PRIBADI	1	2	3	4	5	6	7	
20	KESUNGGUHAN mengutamakan KEPENTINGAN TERBAIK peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
21	Kesediaan untuk MEMAHAMI kebutuhan khusus peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
22	Menjaga KEBERSIHAN toilet	1	2	3	4	5	6	7	
23	Menjaga KENYAMANAN asrama	1	2	3	4	5	6	7	
24	MEMUDAHKAN peserta pelatihan parkir	1	2	3	4	5	6	7	
25	Menjaga KENYAMANAN tempat sholat	1	2	3	4	5	6	7	
26	Menyediakan fasilitas belajar dan mengajar yang MEMADAI di kelas	1	2	3	4	5	6	7	
27	Pemberian materi pelatihan yang SESUAI DENGAN KEBUTUHAN peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
28	Peningkatan KOMPETENSI Bapak/Ibu di bidang yang diajarkan	1	2	3	4	5	6	7	
29	Menyediakan materi pelatihan SEBELUM PELATIHAN dimulai.	1	2	3	4	5	6	7	
30	KEAKRABAN Bapak/Ibu dengan peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
31	Perhatian atas Bapak/Ibu atas KESENJANGAN KOMPETENSI peserta pelatihan satu per satu	1	2	3	4	5	6	7	
32	MENJAMIN keamanan barang bawaan pribadi peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
33	MENJAMIN keamanan kendaraan pribadi peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	
34	MENYAJIKAN menu makan siang, coffee break dan makan malam yang berselera.	1	2	3	4	5	6	7	

KUESIONER MANAJER

KUESIONER

Responden yang terhormat,

Saya menyadari bahwa waktu Bapak/Ibu/Saudara sangat terbatas dan berharga. Namun demikian saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu untuk membantu penelitian saya dengan mengisi kuesioner yang saya berikan kepada Bapak/Ibu/Saudara. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Divisi Pelatihan PT Telkom secara umum

Bagian I:

- Mohon lingkari angka (1) jika Bapak/Ibu sepenuhnya berpendapat bahwa peserta pelatihan Akan Berpendapat Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan di kolom pernyataan.
- Mohon lingkari angka (7) jika Bapak/Ibu sepenuhnya berpendapat bahwa peserta pelatihan Akan Berpendapat Sangat Setuju dengan pernyataan di kolom pernyataan.
- Mohon lingkari angka di tengah-tengah jika perasaan Bapak/Ibu kurang kuat.

Bagian II:

- Mohon lingkari angka (1) jika Bapak/Ibu sepenuhnya berpendapat bahwa Standar Informal dengan pernyataan di kolom pernyataan.
- Mohon lingkari angka (7) jika Bapak/Ibu sepenuhnya berpendapat bahwa Standar formal dengan pernyataan di kolom pernyataan.
- Mohon lingkari angka di tengah-tengah jika perasaan Bapak/Ibu kurang kuat.
- Mohon *Checklist* jika perasaan Bapak /Ibu bahwa Tidak Ada Standar

Bagian III:

- Mohon lingkari angka (1) jika Bapak/Ibu sepenuhnya berpendapat bahwa Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan di kolom pernyataan.
- Mohon lingkari angka (7) jika Bapak/Ibu sepenuhnya berpendapat bahwa Sangat Setuju dengan pernyataan di kolom pernyataan.
- Mohon lingkari angka di tengah-tengah jika perasaan Bapak/Ibu kurang kuat.

Tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang kami minta hanyalah angka yang mencerminkan perasaan Bapak/Ibu tentang hal-hal yang disebutkan di dalam kolom pernyataan.

Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih

Bagian I: Kuesioner Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan

No	Harapan Peserta Pelatihan Sangat Tinggi bahwa Divlat PT Telkom Menyediakan....	Peserta Pelatihan Divlat akan Berpendapat						
		Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju			
1	Peralatan dan perlengkapan yang TERLIHAT MODERN	1	2	3	4	5	6	7
2	Fasilitas fisik yang TAMPAK MENARIK	1	2	3	4	5	6	7
3	Instruktur dan karyawan yang BERPENAMPILAN RAPI	1	2	3	4	5	6	7
4	Material promosi (mis. pamflet, brosur, materi ajar) yang TERLIHAT MENARIK	1	2	3	4	5	6	7
5	Karyawan dan instruktur yang MEMENUHI JANJI PADA WAKTU YANG DITETAPKAN jika berjanji untuk melakukan sesuatu pada mereka	1	2	3	4	5	6	7
6	Karyawan dan instruktur yang menunjukkan MINAT YANG TULUS untuk memecahkan masalah mereka	1	2	3	4	5	6	7
7	Karyawan dan instruktur yang memberikan pelayanan dengan CARA YANG BENAR SEJAK AWAL.	1	2	3	4	5	6	7
8	Karyawan dan instruktur yang menyampaikan jasa SESUAI WAKTU YANG DIJANJIKAN	1	2	3	4	5	6	7
9	Karyawan dan instruktur yang menunjukkan KEGIGHIAN untuk melakukan layanan secara benar	1	2	3	4	5	6	7
10	Karyawan dan instruktur yang TETAP MEMBERI mereka INFORMASI SAAT PELAYANAN akan dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7
11	Karyawan dan instruktur yang memberikan layanan yang mereka MINTA secara AKURAT.	1	2	3	4	5	6	7
12	Karyawan dan instruktur yang selalu BERSEDIA MEMBANTU mereka	1	2	3	4	5	6	7
13	Karyawan dan instruktur yang TIDAK PERNAH TERLALU SIBUK untuk menanggapi permintaan mereka	1	2	3	4	5	6	7
14	Karyawan dan instruktur yang PERILAKUNYA menimbulkan rasa percaya mereka	1	2	3	4	5	6	7
15	Karyawan dan instruktur yang mengesankan RASA AMAN saat BERINTERAKSI dengan mereka.	1	2	3	4	5	6	7
16	Karyawan dan instruktur yang secara KONSISTEN BERSIKAP SOPAN kepada mereka	1	2	3	4	5	6	7
17	Karyawan dan instruktur yang memiliki PENGETAHUAN yang BAIK untuk MENJAWAB PERTANYAAN mereka	1	2	3	4	5	6	7
18	Jam pelayanan yang SESUAI dengan waktu luang mereka	1	2	3	4	5	6	7
19	Karyawan dan instruktur yang memberikan PERHATIAN PRIBADI pada mereka	1	2	3	4	5	6	7
20	Karyawan dan instruktur yang BERSUNGGUH-SUNGGUH mengutamakan KEPENTINGAN TERBAIK mereka	1	2	3	4	5	6	7
21	Karyawan yang memahami KEBUTUHAN KHUSUS mereka	1	2	3	4	5	6	7
22	Toilet yang BERSIH	1	2	3	4	5	6	7
23	Asrama yang NYAMAN	1	2	3	4	5	6	7
24	KEMUDAHAN memarkir kendaraan	1	2	3	4	5	6	7
25	Tempat sholat yang NYAMAN	1	2	3	4	5	6	7
26	Kelas dengan fasilitas belajar mengajar yang MEMADAI	1	2	3	4	5	6	7
27	Materi pelatihan yang SESUAI DENGAN KEBUTUHAN mereka	1	2	3	4	5	6	7
28	Instruktur yang KOMPETEN di bidangnya	1	2	3	4	5	6	7
29	KESIAPAN materi pelatihan sebelum pelatihan dimulai	1	2	3	4	5	6	7
30	Instruktur dan karyawan yang CEPAT AKRAB dengan peserta	1	2	3	4	5	6	7
31	Instruktur yang memperhatikan KESENJANGAN KOMPETENSI PESERTA PELATIHAN satu per satu	1	2	3	4	5	6	7
32	JAMINAN terhadap keamanan barang bawaan pribadi	1	2	3	4	5	6	7
33	JAMINAN terhadap keamanan kendaraan pribadi	1	2	3	4	5	6	7
34	Menu makan siang, <i>coffee break</i> , dan makan malam yang BERSELERA	1	2	3	4	5	6	7

Bagian II: Kuesioner Keformalan Standar Spesifikasi Kualitas Jasa

No	Standar Spesifikasi Kualitas Pelayanan di Divlat PT Telkom dalam Menyediakan...	Sepenuhnya Standar Lisan					Sepenuhnya Standar Tertulis			Tidak Ada Standar
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Peralatan dan perlengkapan yang TERLIHAT MODERN	1	2	3	4	5	6	7	[]	
2	Fasilitas fisik yang TAMPAK MENARIK	1	2	3	4	5	6	7	[]	
3	Instruktur dan karyawan yang BERPENAMPILAN RAPI	1	2	3	4	5	6	7	[]	
4	Material promosi (mis. pamflet, brosur, materi ajar) yang TERLIHAT MENARIK	1	2	3	4	5	6	7	[]	
5	Karyawan dan instruktur yang MEMENUHI JANJI PADA WAKTU YANG DITETAPKAN jika berjanji untuk melakukan sesuatu pada peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]	
6	Karyawan dan instruktur yang menunjukkan MINAT YANG TULUS untuk memecahkan masalah peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]	
7	Karyawan dan instruktur yang memberikan pelayanan dengan CARA YANG BENAR SEJAK AWAL.	1	2	3	4	5	6	7	[]	
8	Karyawan dan instruktur yang menyampaikan jasa SESUAI WAKTU YANG DIJANJIKAN	1	2	3	4	5	6	7	[]	
9	Karyawan dan instruktur yang menunjukkan KEGIGIHAN untuk melakukan layanan secara benar	1	2	3	4	5	6	7	[]	
10	Karyawan dan instruktur yang TETAP MEMBERI peserta pelatihan INFORMASI SAAT PELAYANAN akan dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	[]	
11	Karyawan dan instruktur yang memberikan layanan yang peserta pelatihan MINTA secara AKURAT.	1	2	3	4	5	6	7	[]	
12	Karyawan dan instruktur yang selalu BERSEDIA MEMBANTU peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]	
13	Karyawan dan instruktur yang TIDAK PERNAH TERLALU SIBUK untuk menanggapi permintaan peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]	
14	Karyawan dan instruktur yang PERILAKUNYA menimbulkan rasa percaya peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]	
15	Karyawan dan instruktur yang mengesankan RASA AMAN saat BERINTERAKSI dengan peserta pelatihan.	1	2	3	4	5	6	7	[]	
16	Karyawan dan instruktur yang secara KONSISTEN BERSIKAP SOPAN kepada peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]	
17	Karyawan dan instruktur yang memiliki PENGETAHUAN yang BAIK untuk MENJAWAB PERTANYAAN peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]	
18	Jam pelayanan yang SESUAI dengan waktu luang peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]	
19	Karyawan dan instruktur yang memberikan PERHATIAN PRIBADI pada peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]	
20	Karyawan dan instruktur yang BERSUNGGUH-SUNGGUH mengutamakan KEPENTINGAN TERBAIK peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]	
21	Karyawan yang memahami KEBUTUHAN KHUSUS peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]	
22	Toilet yang BERSIH	1	2	3	4	5	6	7	[]	
23	Asrama yang NYAMAN	1	2	3	4	5	6	7	[]	
24	KEMUDAHAN memarkir kendaraan	1	2	3	4	5	6	7	[]	
25	Tempat sholat yang NYAMAN	1	2	3	4	5	6	7	[]	
26	Kelas dengan fasilitas belajar mengajar yang MEMADAI	1	2	3	4	5	6	7	[]	
27	Materi pelatihan yang SESUAI DENGAN KEBUTUHAN peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	[]	
28	Instruktur yang KOMPETEN di bidangnya	1	2	3	4	5	6	7	[]	
29	KESIAPAN materi pelatihan sebelum pelatihan dimulai	1	2	3	4	5	6	7	[]	
30	Instruktur dan karyawan yang CEPAT AKRAB dengan peserta	1	2	3	4	5	6	7	[]	
31	Instruktur yang memperhatikan KESENJANGAN KOMPETENSI PESERTA PELATIHAN satu per satu	1	2	3	4	5	6	7	[]	
32	JAMINAN terhadap keamanan barang bawaan pribadi	1	2	3	4	5	6	7	[]	
33	JAMINAN terhadap keamanan kendaraan pribadi	1	2	3	4	5	6	7	[]	
34	Menu makan siang, <i>coffee break</i> , dan makan malam yang BERSELERA	1	2	3	4	5	6	7	[]	

Bagian III: Kuesioner Konsistensi Karyawan dalam Memenuhi Standar

No	Karyawan-Karyawan Bawahannya/Bapak/Ibu Telah Konsisten Memenuhi Standar Kerja dalam Penyediaan...	Sangat Tidak Setuju							Sangat Setuju							Tidak Ada Standar
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
1	Peralatan dan perlengkapan yang TERLIHAT MODERN	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
2	Fasilitas fisik yang TAMPAK MENARIK	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
3	Instruktur dan karyawan yang BERPENAMPILAN RAPI	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
4	Material promosi (mis. pamflet, brosur, materi ajar) yang TERLIHAT MENARIK	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
5	Karyawan dan instruktur yang MEMENUHI JANJI PADA WAKTU YANG DITETAPKAN jika berjanji untuk melakukan sesuatu pada peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
6	Karyawan dan instruktur yang menunjukkan MINAT YANG TULUS untuk memecahkan masalah peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
7	Karyawan dan instruktur yang memberikan pelayanan dengan CARA YANG BENAR SEJAK AWAL	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
8	Karyawan dan instruktur yang menyampaikan jasa SESUAI WAKTU YANG DIJANJIKAN	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
9	Karyawan dan instruktur yang menunjukkan KEGIGHAN untuk melakukan layanan secara benar	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
10	Karyawan dan instruktur yang TETAP MEMBERI peserta pelatihan INFORMASI SAAT PELAYANAN akan dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
11	Karyawan dan instruktur yang memberikan layanan yang peserta pelatihan MINTA secara AKURAT .	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
12	Karyawan dan instruktur yang selalu BERSEDIA MEMBANTU peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
13	Karyawan dan instruktur yang TIDAK PERNAH TERLALU SIBUK untuk menanggapi permintaan peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
14	Karyawan dan instruktur yang PERILAKUNYA menimbulkan rasa percaya peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
15	Karyawan dan instruktur yang mengesankan RASA AMAN saat BERINTERAKSI dengan peserta pelatihan.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
16	Karyawan dan instruktur yang secara KONSISTEN BERSIKAP SOPAN kepada peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
17	Karyawan dan instruktur yang memiliki PENGETAHUAN yang BAIK untuk MENJAWAB PERTANYAAN peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
18	Jam pelayanan yang SESUAI dengan waktu luang peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
19	Karyawan dan instruktur yang memberikan PERHATIAN PRIBADI pada peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
20	Karyawan dan instruktur yang BERSUNGGUH-SUNGGUH mengutamakan KEPENTINGAN TERBAIK peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
21	Karyawan yang memahami KEBUTUHAN KHUSUS peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
22	Toilet yang BERSIH	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
23	Asrama yang NYAMAN	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
24	KEMUDAHAN memarkir kendaraan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
25	Tempat sholat yang NYAMAN	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
26	Kelas dengan fasilitas belajar mengajar yang MEMADAI	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
27	Materi pelatihan yang SESUAI DENGAN KEBUTUHAN peserta pelatihan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
28	Instruktur yang KOMPETEN di bidangnya	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
29	KESIAPAN materi pelatihan sebelum pelatihan dimulai	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
30	Instruktur dan karyawan yang CEPAT AKRAB dengan peserta	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
31	Instruktur yang memperhatikan KESENJANGAN KOMPETENSI PESERTA PELATIHAN satu per satu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
32	JAMINAN terhadap keamanan barang bawaan pribadi	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
33	JAMINAN terhadap keamanan kendaraan pribadi	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]
34	Menu makan siang, <i>coffee break</i> , dan makan malam yang BERSELERA	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[]

KUESIONER PESERTA PELATIHAN

KUESIONER

Responden yang terhormat,

Saya menyadari bahwa waktu Bapak/Ibu/Saudara sangat terbatas dan berharga. Namun demikian saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu untuk membantu penelitian saya dengan mengisi kuesioner yang saya berikan kepada Bapak/Ibu/Saudara. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Divisi Pelatihan PT Telkom secara umum.

Petunjuk Pengisian :

Mohon diisikan angka yang mencerminkan perasaan anda mengenai hal-hal yang disebutkan di kolom pernyataan. Jika perasaan anda sangat kuat tentang hal-hal yang disebutkan di dalam pernyataan:

- Mohon lingkari angka (1) jika anda sepenuhnya tidak setuju dengan pernyataan
- Mohon lingkari angka (7) jika anda sepenuhnya setuju dengan pernyataan di kolom pernyataan
- Mohon lingkari angka di tengah-tengah jika perasaan anda kurang kuat

Tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang kami minta hanyalah angka yang mencerminkan perasaan anda tentang hal-hal yang disebutkan di dalam kolom pernyataan.

Atas perhatian anda, kami ucapkan terima kasih.

Bagian I: Kuesioner Harapan Pelanggan

No	Harapan Bapak/Ibu Sangat Tinggi Bahwa Divlat PT Telkom Menyediakan....	Sangat Tidak Setuju							Sangat Setuju						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	Peralatan dan perlengkapan yang TERLIHAT MODERN	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2	Fasilitas fisik yang TAMPAK MENARIK	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3	Instruktur dan karyawan yang BERPENAMPILAN RAPI	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4	Material promosi (mis. pamflet, brosur, materi ajar) yang TERLIHAT MENARIK	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5	Karyawan dan instruktur yang MEMENUHI JANJI PADA WAKTU YANG DITETAPKAN jika mereka berjanji untuk melakukan sesuatu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6	Karyawan dan instruktur yang menunjukkan MINAT YANG TULUS untuk memecahkan masalah Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7	Karyawan dan instruktur yang memberikan pelayanan dengan CARA YANG BENAR SEJAK AWAL.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8	Karyawan dan instruktur yang menyampaikan jasa SESUAI WAKTU YANG MEREKA JANJIKAN	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9	Karyawan dan instruktur yang menunjukkan KEGIGIHAN untuk melakukan layanan secara benar	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10	Karyawan dan instruktur yang TETAP MEMBERI Bapak/Ibu INFORMASI SAAT PELAYANAN akan dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11	Karyawan dan instruktur yang memberikan layanan yang Bapak/Ibu MINTA secara AKURAT.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12	Karyawan dan instruktur yang selalu BERSEDIA MEMBANTU BAPAK/IBU	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13	Karyawan dan instruktur yang TIDAK PERNAH TERLALU SIBUK untuk menanggapi permintaan Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14	Karyawan dan instruktur yang PERILAKUNYA menimbulkan rasa percaya Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15	Karyawan dan instruktur yang mengesankan RASA AMAN saat BERINTERAKSI dengan Bapak/Ibu.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16	Karyawan dan instruktur yang secara KONSISTEN BERSIKAP SOPAN kepada Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17	Karyawan dan instruktur yang memiliki PENGETAHUAN yang BAIK untuk MENJAWAB PERTANYAAN Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18	Jam pelayanan yang SESUAI dengan waktu luang Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19	Karyawan dan instruktur yang memberikan PERHATIAN PRIBADI pada Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20	Karyawan dan instruktur yang BERSUNGGUH-SUNGGUH mengutamakan KEPENTINGAN TERBAIK Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21	Karyawan yang memahami KEBUTUHAN KHUSUS Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22	Toilet yang BERSIH	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
23	Asrama yang NYAMAN	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
24	KEMUDAHAN memarkir kendaraan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
25	Tempat sholat yang NYAMAN	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
26	Kelas dengan fasilitas belajar mengajar yang MEMADAI	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
27	Materi pelatihan yang SESUAI DENGAN KEBUTUHAN Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
28	Instruktur yang KOMPETEN di bidangnya	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
29	KESIAPAN materi pelatihan sebelum pelatihan dimulai	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
30	Instruktur dan karyawan yang CEPAT AKRAB dengan peserta	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
31	Instruktur yang memperhatikan KESENJANGAN KOMPETENSI PESERTA PELATIHAN satu per satu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
32	JAMINAN terhadap keamanan barang bawaan pribadi	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
33	JAMINAN terhadap keamanan kendaraan pribadi	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
34	Menu makan siang, <i>coffee break</i> , dan makan malam yang BERSELERA	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Bagian II: Kuesioner Persepsi Pelanggan

No	Divisi Pelatihan PT Telkom Menyediakan...	Sangat Tidak Setuju							Sangat Setuju						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	Peralatan dan perlengkapan yang TERLIHAT MODERN	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2	Fasilitas fisik yang TAMPAK MENARIK	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3	Instruktur dan karyawan yang BERPENAMPILAN RAPI	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4	Material promosi (mis. pamflet, brosur, materi ajar) yang TERLIHAT MENARIK	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5	Karyawan dan instruktur yang MEMENUHI JANJI PADA WAKTU YANG DITETAPKAN jika mereka berjanji untuk melakukan sesuatu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6	Karyawan dan instruktur yang menunjukkan MINAT YANG TULUS untuk memecahkan masalah Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7	Karyawan dan instruktur yang memberikan pelayanan dengan CARA YANG BENAR SEJAK AWAL.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8	Karyawan dan instruktur yang menyampaikan jasa SESUAI WAKTU YANG MEREKA JANJIKAN	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9	Karyawan dan instruktur yang menunjukkan KEGIGIHAN untuk melakukan layanan secara benar	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10	Karyawan dan instruktur yang TETAP MEMBERI Bapak/Ibu INFORMASI SAAT PELAYANAN akan dilakukan.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11	Karyawan dan instruktur yang memberikan layanan yang Bapak/Ibu MINTA secara AKURAT.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12	Karyawan dan instruktur yang selalu BERSEDIA MEMBANTU BAPAK/IBU	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13	Karyawan dan instruktur yang TIDAK PERNAH TERLALU SIBUK untuk menanggapi permintaan Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14	Karyawan dan instruktur yang PERILAKUNYA menimbulkan rasa percaya Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15	Karyawan dan instruktur yang mengesankan RASA AMAN saat BERINTERAKSI dengan Bapak/Ibu.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16	Karyawan dan instruktur yang secara KONSISTEN BERSIKAP SOPAN kepada Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17	Karyawan dan instruktur yang memiliki PENGETAHUAN yang BAIK untuk MENJAWAB PERTANYAAN Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18	Jam pelayanan yang SESUAI dengan waktu luang Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19	Karyawan dan instruktur yang memberikan PERHATIAN PRIBADI pada Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20	Karyawan dan instruktur yang BERSUNGGUH-SUNGGUH mengutamakan KEPENTINGAN TERBAIK Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21	Karyawan yang memahami KEBUTUHAN KHUSUS Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22	Toilet yang BERSIH	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
23	Asrama yang NYAMAN	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
24	KEMUDAHAN memarkir kendaraan	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
25	Tempat sholat yang NYAMAN	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
26	Kelas dengan fasilitas belajar mengajar yang MEMADAI	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
27	Materi pelatihan yang SESUAI DENGAN KEBUTUHAN Bapak/Ibu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
28	Instruktur yang KOMPETEN di bidangnya	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
29	KESIAPAN materi pelatihan sebelum pelatihan dimulai	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
30	Instruktur dan karyawan yang CEPAT AKRAB dengan peserta	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
31	Instruktur yang memperhatikan KESENJANGAN KOMPETENSI PESERTA PELATIHAN satu per satu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
32	JAMINAN terhadap keamanan barang bawaan pribadi	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
33	JAMINAN terhadap keamanan kendaraan pribadi	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
34	Menu makan siang, <i>coffee break</i> , dan makan malam yang BERSELERA	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Metha Afriyelma

NRP : 0523135

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan dan Uji Coba
Instrument Servqual yang Dimodifikasi (Studi Kasus di
Divisi Pelatihan PT Telkom, Bandung)

Komentar Dosen Penguji :

DATA PENULIS

Nama : Metha Afriyelma
Alamat : Komp. Nata Endah II jln Alamanda P.108 Kopo, Bandung
No. Telp : 022 – 5420462
No. Handphone : 08122326493
Alamat email : metzmetz_03@yahoo.com
Pendidikan : SMU Negeri 11 Bandung
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
Nilai Tugas Akhir :
Tanggal USTA :