

LAMPIRAN
KUESIONER

LAMPIRAN 10

I. IDENTITAS RESPONDEN

Mohon member tanda ceklist (√) sesuai dengan jawaban yang anda pilih.

1. Nama Responden : (boleh tidak diisi)
2. Usia : Dibawah 30 tahun 30-45 tahun
 Diatas 45 tahun
3. Jenis Kelamin : Laki – laki Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : SMP SMA D1/D2/D3
 S1 Lainnya
5. Lama Bekerja : Dibawah 3 tahun 3-5 tahun
 5-10 tahun Diatas 10 tahun

Keterangan:

Semua pernyataan dalam variabel di bawah ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh Bapak/Ibu setuju atau tidak setuju terhadap masing – masing pernyataan yang diajukan. Mohon Bapak/Ibu memilih jawaban yang paling tepat dengan member tanda ceklist (√) pada kolom nomor yang tersedia di bawah ini.

SANGAT TIDAK SETUJU (STS)	TIDAK SETUJU (TS)	NETRAL (N)	SETUJU (S)	SANGAT SETUJU (SS)
---------------------------------	----------------------	---------------	---------------	-----------------------

II. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PRIMA (Y)

NO	Uraian pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
	Pelayanan yang diberikan perusahaan ini mudah dipahami pelanggan.					

NO	Uraian Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
2	Perusahaan Astra menerapkan prosedur yang jelas mengenai cara pemberian pelayanan.					
3	Pelayanan yang diberikan perusahaan Astra dapat dipertanggung jawabkan.					
4	Perusahaan ini terbuka dengan pelanggan mengenai sistem pelayanan.					
5	Pelayanan yang diberikan perusahaan sudah efisien.					
6	Pelayanan yang diberikan terjangkau konsumen.					
7	Pelayanan yang diberikan tidak membeda-bedakan pelanggan.					
8	Waktu pelayanan cepat dan tepat waktu.					

III. VARIABEL ORIENTASI PADA PELANGGAN (X1)

NO	Uraian pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
9	Perusahaan Astra selalu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.					
10	Perusahaan ini selalu membina hubungan langsung dengan para pelanggan.					
11	Perusahaan ini cepat tanggap jika pelanggan mengajukan keluhan atas pelayanan yang diberikan perusahaan.					
12	Perusahaan ini selalu mempertimbangkan masukan dari pelanggan untuk meningkatkan aspek kualitas.					

IV. VARIABEL ORIENTASI PADA KUALITAS (X2)

NO	Uraian pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
13	Sarana fasilitas yang dimiliki perusahaan Astra menunjang kemudahan dalam pelayanan prima.					
14	Pelayanan yang diberikan dapat dipercaya konsumen.					
15	Perusahaan ini menjamin produk/jasanya dapat dipertanggung jawabkan.					
16	Perusahaan selalu memperhatikan kualitas proses kerja, produk/jasa dari pelayanan yang diberikan.					

V. VARIABEL PEMBERDAYAAN KARYAWAN (X3)

NO	Uraian pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
17	Perusahaan ini selalu berusaha mengembangkan keterlibatan karyawan pada semua bagian untuk mengelola semua aspek kualitas pelayanan.					
18	Setiap keputusan yang dibuat perusahaan, karyawan mengetahui informasi tersebut dan dapat dipertanggung jawabkan perusahaan.					
19	Adanya instruksi yang jelas dari atasan mendorong karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.					
20	Keputusan yg diambil masuk akal.					

VI. VARIABEL KOMITMEN MANAJEMEN (X4)

NO	Uraian pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
21	Karyawan perusahaan mempunyai loyalitas (kesetiaan) yang tinggi akan pekerjaan masing – masing.					
22	Karyawan perusahaan bersedia sepenuhnya total dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.					
23	Karyawan perusahaan tidak egois dalam berorganisasi.					
24	Karyawan peduli dengan perkembangan perusahaan.					

VII. VARIABEL KERJASAMA TIM (X5)

NO	Uraian pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
25	Antar karyawan saling memotivasi untuk mencapai tujuan tim.					
26	Porsi pekerjaan karyawan sangat jelas dalam tim.					
27	Antar karyawan saling terbuka dan menghargai masukan dari anggota lain.					
28	Anggota tim dapat dipercaya 1 sama lain.					

VIII. VARIABEL PERBAIKAN BERKESINAMBUNGAN (X6)

NO	Uraian pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
29	Perusahaan ini selalu mengukur dan memenuhi keinginan pelanggan.					
30	Perusahaan selalu melakukan perbaikan berkesinambungan pada semua bagian tanpa menunggu permasalahan muncul.					
31	Perusahaan melakukan penilaian kinerja karyawan dalam pemberian pelayanan prima dengan periode tertentu.					
32	Semua karyawan mempunyai peran penting dalam perbaikan pelayanan.					
33	Karyawan dan manajer saling bekerjasama untuk memperbaiki pelayanan.					

IX. VARIABEL PENDIDIKAN dan PELATIHAN (X7)

NO	Uraian pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
34	Perusahaan menempatkan karyawan sesuai dengan pendidikan terakhir yang ditempuh.					
35	Karyawan mendapatkan pelatihan berkala dan pelatihan yg sesuai dengan pekerjaannya.					
36	Perusahaan telah melakukan pelatihan bagi karyawan baru.					
37	Minimnya kecacatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.					

Jika ada kritik dan saran, dapat menghubungi Intan Anggraeni (085727731815) atau e-mail Intan.nok@gmail.com. Terima kasih.