

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari responden yang terhormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang kami ajukan.

Kuesioner ini kami susun untuk mengumpulkan data penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja PT. Centra Gama Indovisi Yogyakarta”**.

Jawaban yang diberikan sangat bermanfaat bagi hasil penelitian ini, untuk itu kami mohon Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dapat memberikan jawaban yang sebenarnya sesuai yang dirasakan. Atas kesediaan dan kerjasamanya, kami mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya

Sukman J. Putra

KUESIONER

I. Identitas Responden

1. Nama responden :(boleh tidak diisi)
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
4. Pendidikan :
5. Pekerjaan :

PETUNJUK : Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari anggap paling sesuai, dengan cara menuliskan untuk pertanyaan yang terbuka dan memberi tanda centang (√) untuk pertanyaan yang sudah tersedia pilihan jawaban.

Keterangan :

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

II. Pertanyaan Pada Kualitas Pelayanan:

A. *Tangible* (Bukti Fisik)

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|----|---|-----|----|---|---|----|
| 1 | Penyelenggara pelatihan menyediakan sarana pengajaran yang modern | | | | | |
| 2 | Kondisi Fisik tempat pelatihan (ruang meeting, tempat makan & Coffee break) bersih, rapi dan nyaman | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 3 | Sarana fasilitas gedung pelatihan (toilet, mushola) yang disediakan memadai | | | | | |
| 4 | Penampilan petugas operasional penyelenggara pelatihan selalu rapi dan sopan | | | | | |

B. *Reliability* (Keandalan)

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|----|---|-----|----|---|---|----|
| 5 | Pengajar/Instruktur menyampaikan materi sesuai dengan silabus | | | | | |
| 6 | Staf Operasional dan Penanggungjawab pelatihan mampu menjawab pertanyaan dan keluhan saya | | | | | |
| 7 | Staf operasional bersikap simpatik dan meyakinkan dalam penanganan masalah yang saya hadapi | | | | | |
| 8 | Pengajar/Instruktur menyampaikan materi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (sesuai jadwal) | | | | | |
| 9 | Staf administrasi dan operasional selalu berupaya memberikan layanan bebas dari kesalahan | | | | | |

C. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 10 | Staf operasional & administrasi memberikan pelayanan yang cepat kepada saya | | | | | |
| 11 | Staf operasional dan penanggungjawab pelatihan selalu bersedia membantu saya | | | | | |
| 12 | Pengajar/Instruktur pelatihan selalu siap dalam merespon setiap pertanyaan dan memberikan jawaban yang tepat | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 13 | Penyelenggara pelatihan memberitahukan kepada saya informasi terkait pelatihan yang diselenggarakan | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|

D. Assurance (Jaminan)

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 14 | Saya merasa percaya dengan penyelenggara pelatihan | | | | | |
| 15 | Staf operasional dan administrasi membuat saya merasa aman dalam mengikuti pelatihan | | | | | |
| 16 | Penyelenggara pelatihan selalu sopan dan ramah | | | | | |
| 17 | Staf operasional dan administrasi didukung oleh perusahaan dalam melaksanakan tugasnya dengan baik | | | | | |

E. Emphaty (Empati)

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|----|---|-----|----|---|---|----|
| 18 | Staf operasional dan administrasi melayani saya dengan penuh perhatian | | | | | |
| 19 | Staf operasional dan administrasi memberikan perhatian individual kepada saya | | | | | |
| 20 | Penyelenggara pelatihan memahami kebutuhan saya | | | | | |
| 21 | Penyelenggara pelatihan mengutamakan kepentingan terbaik saya | | | | | |
| 22 | Penyelenggara pelatihan memberikan jam operasional yang nyaman bagi saya | | | | | |

F. Kepuasan Pelanggan

| No | Pertanyaan | STS | TS | N | S | SS |
|-----------|--|------------|-----------|----------|----------|-----------|
| 23 | Secara keseluruhan saya merasa puas mengikuti pelatihan | | | | | |
| 24 | Fasilitas yang disediakan oleh penyelenggara pelatihan melebihi harapan saya | | | | | |
| 25 | Menurut saya, kinerja pelayanan penyelenggara pelatihan sudah ideal | | | | | |