

## 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**

<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
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					