



LAMPIRAN A

KUESIONER PENELITIAN

Daftar Pertanyaan penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan kartu pascabayar Pro-XL (Studi kasus pada PT. Excelcomindo Kota Semarang)

Petunjuk Pengisian

Untuk pertanyaan dibawah ini, pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda silang (x) sesuai dengan pendapat anda.

I. Identitas Responden

1. Nomor responden :
2. Nama responden :
3. Umur :
4. Tingkat pendidikan yang berhasil ditamatkan responden :
 - a. SD
 - b. SLTP
 - c. SLTA
 - d. Perguruan Tinggi
5. Pekerjaan responden :
 - a. Pegawai negeri/TNI
 - b. Pegawai swasta
 - c. Pelajar/mahasiswa
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya

6. Penghasilan rata-rata sebulan :
- < Rp 300.000,-
 - Rp 300.001,- s/d Rp 600.000,-
 - Rp 600.001,- s/d Rp 1.000.000,-
 - Rp 1.000.001,- s/d Rp 2.000.000,-
 - > Rp 2.000.001,-

II. Tanggapan responden terhadap tampilan fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana pendapat anda mengenai kemegahan gedung PT.

Excelcomindo Semarang :

- sangat baik
- baik
- cukup baik
- kurang baik
- tidak baik

2. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan sarana parkir di PT.

Excelcomindo Kota Semarang :

- sangat baik
- baik
- cukup baik
- kurang baik
- tidak baik

3. Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan pendingin ruangan (AC) PT. Excelcomindo Semarang :

- a. sangat baik
- b. baik
- c. cukup baik
- d. kurang baik
- e. tidak baik

III. Tanggapan responden terhadap keandalan (reliabilitas)

1. Bagaimana pendapat anda mengenai ketepatan waktu (janji) yang diberikan oleh karyawan PT. Excelcomindo Semarang :

- a. sangat baik
- b. baik
- c. cukup baik
- d. kurang baik
- e. tidak baik

2. Bagaimana pendapat anda mengenai perhatian tulus yang ditunjukkan para karyawan PT. Excelcomindo Semarang ketika mengalami masalah dengan layanannya :

- a. sangat baik
- b. baik
- c. cukup baik
- d. kurang baik
- e. tidak baik

3. Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan karyawan PT.

Excelcomindo Semarang selama transaksi terjadi :

- a. sangat baik
- b. baik
- c. cukup baik
- d. kurang baik
- e. tidak baik

IV. Tanggapan responden terhadap daya tanggap (*responsiveness*)

1. Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan karyawan PT

Excelcomindo Kota Semarang dalam menanggapi pertanyaan pelanggan:

- a. sangat baik
- b. baik
- c. cukup baik
- d. kurang baik
- e. tidak baik

2. Bagaimana pendapat anda mengenai kesigapan karyawan PT

Excelcomindo Kota Semarang dalam menanggapi pertanyaan pelanggan:

- a. sangat baik
- b. baik
- c. cukup baik
- d. kurang baik
- e. tidak baik

3. Bagaimana pendapat anda mengenai kesediaan karyawan PT Excelcomindo Semarang dalam menanggapi permintaan maupun keluhan :

- a. sangat baik
- b. baik
- c. cukup baik
- d. kurang baik
- e. tidak baik

V. Tanggapan responden terhadap jaminan (*assurance*)

1. Bagaimana pendapat anda mengenai kesopanan karyawan PT Excelcomindo Semarang selama melaksanakan transaksi :

- a. sangat baik
- b. baik
- c. cukup baik
- d. kurang baik
- e. tidak baik

2. Bagaimana pendapat anda mengenai keramahan karyawan PT Excelcomindo Semarang selama melaksanakan transaksi :

- a. sangat baik
- b. baik
- c. cukup baik
- d. kurang baik
- e. tidak baik

3. Bagaimana pendapat anda mengenai kemampuan dan pengetahuan karyawan mengenai produk yang ditawarkan PT Excelcomindo Semarang:

- a. sangat baik
- b. baik
- c. cukup baik
- d. kurang baik
- e. tidak baik

VI. Tanggapan responden terhadap simpati (*empathy*)

1. Bagaimana pendapat anda mengenai perhatian secara personal yang diberikan karyawan PT. Excelcomindo Semarang :

- a. sangat baik
- b. baik
- c. cukup baik
- d. kurang baik
- e. tidak baik

2. Bagaimana pendapat anda mengenai karyawan PT Excelcomindo Kota Semarang dalam menentukan produk dan jasa apa yang sebenarnya dibutuhkan pelanggan :

- a. sangat baik
- b. baik
- c. cukup baik
- d. kurang baik

e. tidak baik

3. Bagaimana pendapat anda mengenai sikap karyawan PT Excelcomindo

Kota Semarang dalam menanggapi keluhan pelanggan :

a. sangat baik

b. baik

c. cukup baik

d. kurang baik

e. tidak baik

VII. Tanggapan kepuasan responden

1. Bagaimana tanggapan anda mengenai akumulasi pelayanan yang diberikan oleh PT Excelcomindo Kota Semarang (meliputi : Tampilan fisik, keandalan, Daya tanggap, jaminan, simpati):

a. sangat baik

b. baik

c. cukup baik

d. kurang baik

e. tidak baik

Keterangan :

- Y = tanggapan kepuasan responden terhadap dimensi kualitas pelayanan PT Excelcomindo Kota Semarang
- x1-1 = tanggapan responden terhadap kemegahan gedung PT Excelcomindo Kota Semarang
- x1-2 = tanggapan responden ketersediaan sarana parkir PT Excelcomindo Kota Semarang
- x1-3 = tanggapan responden ketersediaan pendingin ruangan PT Excelcomindo Kota Semarang
- X1 = tanggapan responden terhadap kualitas tampilan fisik PT Excelcomindo Kota Semarang
- x2-1 = tanggapan responden terhadap kualitas tampilan fisik PT Excelcomindo Kota Semarang
- x2-2 = tanggapan responden terhadap perhatian tulus karyawan PT Excelcomindo Kota Semarang
- x2-3 = tanggapan responden terhadap pelayanan yang diberikan PT Excelcomindo Kota Semarang
- X2 = tanggapan responden terhadap kualitas keandalan PT Excelcomindo Kota Semarang
- x3-1 = tanggapan responden terhadap kecepatan menanggapi pelanggan PT Excelcomindo Kota Semarang
- x3-2 = tanggapan responden terhadap kesigapan karyawan PT Excelcomindo Kota Semarang

- x3-3 = tanggapan responden terhadap kesediaan karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan PT Excelcomindo Kota Semarang
- X3 = tanggapan responden terhadap kualitas daya tanggap PT Excelcomindo Kota Semarang
- x4-1 = tanggapan responden terhadap kesopanan karyawan PT Excelcomindo Kota Semarang
- x4-2 = tanggapan responden terhadap keramahan karyawan PT Excelcomindo Kota Semarang
- x4-3 = tanggapan responden terhadap kemampuan dan pengetahuan karyawan akan produk PT Excelcomindo Kota Semarang
- X4 = tanggapan responden terhadap kualitas jaminan PT Excelcomindo Kota Semarang
- x5-1 = tanggapan responden terhadap kenyamanan yang diberikan PT Excelcomindo Kota Semarang
- x5-2 = tanggapan responden terhadap perhatian secara personal yang diberikan PT Excelcomindo Kota Semarang
- x5-3 = tanggapan responden terhadap upaya pemahaman karyawan PT Excelcomindo Kota Semarang akan kebutuhan pelanggan
- X5 = tanggapan responden terhadap kualitas simpati PT Excelcomindo Kota Semarang.