

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

Customer Satisfaction Index / Indeks Kepuasan Pelanggan

1. No. Responden :
2. Jenis Kelamin : () Laki-Laki () Perempuan
3. Usia : () < 30 () 30 – 40 () 41 – 50 () > 51
4. Jenis Pelangan : () Lama () Baru

Jawaban atas pertanyaan berikut ini digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan bapak/ibu/saudara(i) sebagai pelanggan PT.GodangTua Jaya Farming.

STM = Sangat Tidak Memuaskan

TM = Tidak Memuaskan

CM = Cukup Memuaskan

M = Memuaskan

SM = Sangat Memuaskan

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		STM	TM	CM	M	SM
	Pelayanan PT.GodangTua Jaya Farming					
1.	Respon jawaban telepon	1	2	3	4	5
2.	Tatatakrama staff dalam menjawab telepon	1	2	3	4	5
3.	Pelayanan staff yang diberikan keseluruhan	1	2	3	4	5
	Penanganan Keluhan PT.GodangTua Jaya Farming					
4.	Pelayanan dan penanganan keluhan	1	2	3	4	5
5.	Pelayanan yang diberikan oleh teknisi	1	2	3	4	5
6.	Pemenuhan schedule yang disepakat	1	2	3	4	5
7.	Penjelasan yang diberikan teknisi di lapangan	1	2	3	4	5
	Sosialisasi/Pengenalan produk Pupuk Organik					
8.	Harga yang diberikan	1	2	3	4	5
9.	Penjelasan dan pengetahuan teknisi	1	2	3	4	5
10.	Program kontrak maintenance yang ditawarkan	1	2	3	4	5
11.	Pelayanan PT.GodangTua Jaya Farming dibanding perusahaan lain	1	2	3	4	5
12.	Pelayanan yang diberikan secara keseluruhan	1	2	3	4	5
	Kualitas Produk/Barang (Pupuk Organik)					
13.	Kondisi Produk /Barang yang sampai di lokasi	1	2	3	4	5
14.	Hasil yang dicapai setelah memakai produk pupuk organik	1	2	3	4	5
	TOTAL					

KUESIONER PEMBELAJARAN DAN PERTUMBUHAN DAN PROSES BISNIS INTERNAL

1. No. Responden :
2. Jenis Kelamin : () Laki-Laki () Perempuan
3. Usia : () < 30 () 30 – 40 () 41 – 50 () > 51
4. Pendidikan : () SD/SMP () SMA/DIPLOMA () Sarjana (S1) () S2/S3

Berilah tanda \surd (centang) pada pilihan jawaban yang disediakan sesuai dengan kondisi Anda.

Keterangan Jawaban:

STS = Sangat tidak setuju

TS = Tidak setuju

CS = Cukup setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
Job Satisfaction / Kepuasan Kerja					
1. Anda tidak pernah mengalami frustrasi di tempat kerja	1	2	3	4	5
2. Anda tidak pernah merasa terasing di tempat kerja Anda	1	2	3	4	5
3. Anda dapat menggunakan semua perlengkapan yang disediakan perusahaan yang berhubungan dengan pekerjaan Anda	1	2	3	4	5
4. Anda merasa bahwa pekerjaan Anda saat ini dapat memenuhi kebutuhan Anda	1	2	3	4	5
5. Anda merasa puas dengan supervisor Anda dalam melakukan aktivitas pekerjaan Anda	1	2	3	4	5
6. Gaji yang Anda terima sesuai dengan apa yang telah Anda lakukan untuk perusahaan	1	2	3	4	5
7. Perusahaan memberikan bonus sesuai dengan kinerja Anda	1	2	3	4	5
8. Penetapan uang lembur di perusahaan dihitung secara adil	1	2	3	4	5
9. Besarnya Tunjangan Hari Raya yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan Anda	1	2	3	4	5
10. Perusahaan melakukan liburan bersama dengan menggunakan dana perusahaan	1	2	3	4	5
Productivity/ Produktivitas					
11. Anda dapat mencapai target yang ditetapkan perusahaan untuk Anda	1	2	3	4	5
12. Anda dapat menyelesaikan tugas yang diberikan tepat waktu	1	2	3	4	5
13. Anda dapat menyelesaikan tugas Anda sebelum batas waktu yang diberikan kepada Anda habis (<i>deadline</i>)	1	2	3	4	5
14. Anda dapat membuat perencanaan pekerjaan dengan baik	1	2	3	4	5
15. Anda melakukan evaluasi atas pekerjaan Anda sendiri sebelum Anda melaporkannya kepada atasan Anda	1	2	3	4	5
16. Anda berusaha untuk menjaga konsistensi kinerja Anda	1	2	3	4	5
17. Anda mampu bekerja sama dengan rekan kerja Anda	1	2	3	4	5
18. Anda berusaha untuk menjadi lebih baik dari waktu ke waktu	1	2	3	4	5

Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
Motivasi, Pemberdayaan dan Keselarasan					
19. Pemberian reward/penghargaan pada karyawan	1	2	3	4	5
20. Pelatihan/ training untuk karyawan	1	2	3	4	5
21. Kesempatan promosi/ kenaikan pangkat	1	2	3	4	5
22. Pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan	1	2	3	4	5
23. Kebijakan perusahaan yang fleksibel	1	2	3	4	5
Layanan Purna Jual					
1. Kualitas Penanganan Klaim dari pelanggan	1	2	3	4	5
2. Pelayanan petugas purna jasa yang sopan, ramah, profesional dan informative	1	2	3	4	5
3. Tanggapan yang cepat terhadap klaim pelanggan ke perusahaan	1	2	3	4	5
4. Adanya perlakuan dan perbaikan untuk produk cacat atau rusak	1	2	3	4	5
5. Kualitas perbaikan dan pengembangan secara periodik	1	2	3	4	5
6. Kecepatan dalam melayani pelanggan	1	2	3	4	5
7. Ketepatan dan efisiensi dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan	1	2	3	4	5
8. Keseluruhan karyawan dan manajemen selalu menjaga kualitas jasa yang dihasilkan agar kesalahan dapat diminimalkan	1	2	3	4	5
9. Keandalan, pengetahuan, dan keterampilan karyawan dalam melakukan pelayanan sehingga meminimalkan kesalahan	1	2	3	4	5
10. Kejelasan dan kelengkapan dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5
11. Waktu atau lamanya proses pelayanan terhadap pelanggan	1	2	3	4	5
12. Pengetahuan, pengalaman, keterampilan, dan kecakapan terhadap pelayanan jasa	1	2	3	4	5
13. Kesesuaian antara pelaksanaan dengan prosedur	1	2	3	4	5
TOTAL					