

Nama saya **Jerry Bastian**, NPM. 0851031023 Saya adalah seorang Mahasiswa Jurusan Akuntansi FEB Unila, semester akhir. Saat ini saya sedang melakukan penelitian mengenai skripsi saya yang berjudul '*Pengukuran kinerja FEB Unila dengan menggunakan metode Balance Score Card*'. Dimohon sekiranya Teman - teman dapat membantu mengisi blangko kuisioner yang telah di sediakan untuk membantu proses penelitian

Atas kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

(Isilah kolom identitas berikut ini dengan memberikan tanda silang (X)).

Identitas Responden

1. Umur responden (*dalam tahun*) : ☐ (18-20) ☐ (21-30) ☐ (31-40) . ☐ (>40th)

2. Program study :

A. Regular : ☐ Akuntansi ☐ Manajemen ☐ Ekonomi Pembangunan

B. Extensi : ☐ Akuntansi ☐ Manajemen ☐ Ekonomi Pembangunan

D. Diploma : ☐ Akuntansi ☐ Perpajakan ☐ Keuangan Perbankan ☐ Pemasaran

E. pasca sarjana : ☐ Magister Manajemen ☐ PIA (Akuntansi)

☐ PIE (Ekonomi Pembangunan) ☐ PPA (Profesi

Akuntansi)

4. Angkatan masuk : ☐ (≤ 2009) ☐ (2010) ☐ (2011) ☐ (2012)

KUISIONER PENELITIAN UNTUK PELANGGAN/MAHASISWA

a. Analisis kepuasan pelanggan (Mahasiswa) Petunjuk pengisian kuisisioner

Berilah tanda silang(x) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

1. Silang STP jika anda merasa sangat tidak puas
2. Silang TP jika anda merasa tidak puas
3. Silang CP jika anda merasa cukup puas
4. Silang P jika anda merasa puas
5. Silang SP jika anda merasa sangat puas

No.	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP
1	Kesiapan, kenyamanan, kebersihan ruang kelas dan FEB Unila	STP	TP	CP	P	SP
2	Keamanan dan kenyamanan tempat parkir	STP	TP	HP	P	SP
3	pelayanan jaringan listrik,internet dan toilet	STP	TP	HP	P	SP
4	Kemudahan layanan Birokrasi tingkat fakultas(penerbitan transkrip,SKL,legalisir ijazah,pengambilan tanda peserta ujian, izin perpanjangan masa studi)	STP	TP	HP	P	SP
5	Kemudahan layanan Birokrasi tingkat prodi (Pengajuan judul,ujian kompre, surat rekomendasi beasiswa, pembuatan sk ujian)	STP	TP	HP	P	SP
6	Keramahan karyawan	STP	TP	HP	P	SP
7	layanan sistem akademik(online)	STP	TP	HP	P	SP
8	penangan keluhan	STP	TP	HP	P	SP
9	Fasilitas beasiswa yang diberikan	STP	TP	HP	P	SP
10	Penampilan keryawan/Dosen	STP	TP	HP	P	SP
11	kecakapan dan kesigapan karyawan dalam menangani Mahasiswa	STP	TP	HP	P	SP
12	Kemampuan dan pelayanan karyawan dalam melayani mahasiswa	STP	TP	HP	P	SP

13	Kemudahan karyawan untuk ditemui pada saat jam kerja	STP	TP	HP	P	SP
14	Kemudahan mahasiswa untuk bertanya/berdiskusi kepada dosen diluar kelas	STP	TP	HP	P	SP
15	Kegiatan kemahasiswaan	STP	TP	HP	P	SP

b. Analisis Harapan pelanggan (Mahasiswa) petunjuk pengisian kuisioner

Berilah tanda silang(x) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendaHat anda.

1. Silang STH jika anda merasa sangat tidak mengharapkan
2. Silang TH jika anda merasa tidak Mengharapkan
3. Silang DH jika anda merasa Sedikit mengharapkan
4. Silang H jika anda merasa mengharapkan
5. Silang SH jika anda merasa sangat mengharapkan

No.	Pertanyaan	STH	TH	DH	H	SH
1	Kesiapan, kenyamanan, kebersihan ruang kelas dan FEB Unila	STH	TH	DH	H	SH
2	Keamanan dan kenyamanan tempat parkir	STH	TH	DH	H	SH
3	pelayanan jaringan listrik,internet dan toilet	STH	TH	DH	H	SH
4	Kemudahan layanan Birokrasi tingkat fakultas(penerbitan transkrip,SKL,legalisir ijasah,pengambilan tanda peserta ujian, izin perpanjangan masa studi)	STH	TH	DH	H	SH
5	Kemudahan layanan Birokrasi tingkat prodi (Pengajuan judul,ujian kompre, surat rekomendasi beasiswa, pembuatan sk ujian)	STH	TH	DH	H	SH
6	Keramahan karyawan	STH	TH	DH	H	SH
7	layanan sistem akademik(online)	STH	TH	DH	H	SH
8	penangan keluhan	STH	TH	DH	H	SH
9	Fasilitas beasiswa yang diberikan	STH	TH	DH	H	SH

10	Penampilan keryawan/Dosen	STH	TH	DH	H	SH
11	kecakapan dan kesigapan karyawan dalam menangani Mahasiswa	STH	TH	DH	H	SH
12	Kemampuan dan pelayanan karyawan dalam melayani mahasiswa	STH	TH	DH	H	SH
13	Kemudahan karyawan untuk ditemui pada saat jam kerja	STH	TH	DH	H	SH
14	Kemudahan mahasiswa untuk bertanya/ berdiskusi kepada dosen diluar kelas	STH	TH	DH	H	SH
15	Kegiatan kemahasiswaan	STH	TH	DH	H	SH