

KUISIONER

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan produk PT. Trimatra Tatagraha dan studi pembandingan dengan kompetitornya, kami ingin mengetahui bagaimana penilaian dan kepuasan Bapak/Ibu terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang berjalan selama ini.

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner ini dengan memberikan rating terhadap semua variabel yang ada pada tabel dengan cara melingkari, dimana 1 (satu) berarti tidak baik ada 5 (lima) sangat baik.

Pengisi Kuisisioner :

Nama Perusahaan :

N a m a :

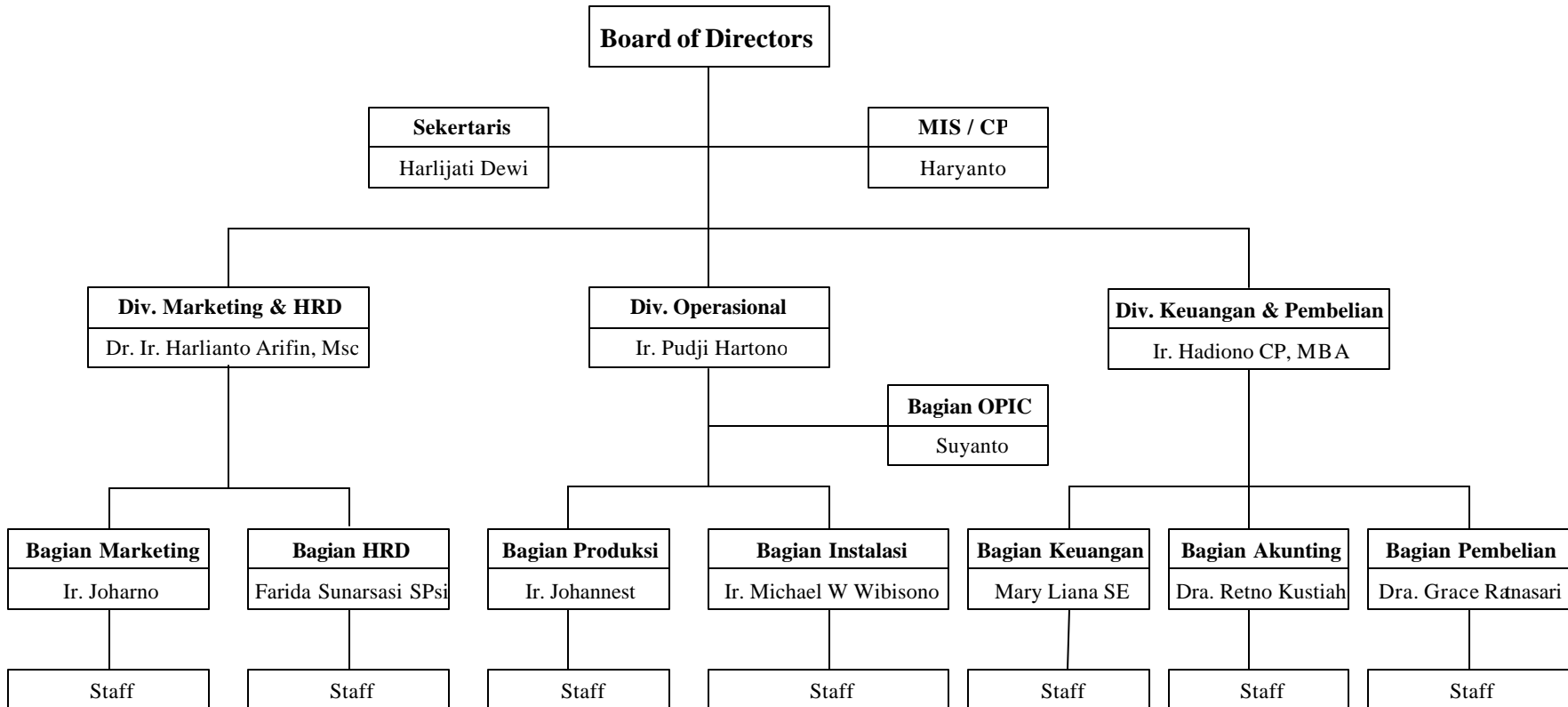
J a b a t a n :

No.	Variabel	Indikator	PT. TMT	PT. Super B	PT. Indalex
1.	Kualitas Pelayanan a. <i>Tangible</i> =X1	X1.1 Memiliki peralatan kerja yang memadai, baik di workshop, proyek maupun kantor.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

No.	Variabel	Indikator	PT. TMT	PT. Super B	PT. Indalex
		X1.2 Penyajian mock up, gambar dan sample material yang baik untuk persetujuan.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		X1.3 Penyajian presentasi yang menarik dan menyentuh pada permasalahan yang akan dihadapi	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	b. <i>Reliability</i> =X2	X2 Ketepatan waktu dalam menyelesaikan proyek.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	c. <i>Responsiveness</i> =X3	X3 After sales service yang baik	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	d. <i>Competence</i> =X4	X4.1 Incharge person (sales maupun bagian proyek) betul – betul menguasai secara detail terhadap bidangnya.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		X4.2 Mampu mengkoordinasikan proyek maupun bawahan dengan baik.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	e. <i>Credibility</i> =X5	X5.1 Pelaksanaan proyek selalu sesuai dengan gambar shopdrawing	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		X5.2 Selalu menawarkan harga yang kompetitif dan dapat dipertanggung-jawabkan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	f. <i>Security</i> =X6	X6.1 Memiliki modal kerja kuat dan tidak pernah mengalihkan pekerjaan ke pihak lain.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		X6.2 Memperhatikan semua keamanan pekerja	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

No.	Variabel	Indikator	PT. TMT	PT. Super B	PT. Indalex
	g. <i>Access</i> =X7	X7 Memiliki kemampuan pendektan personel yang baik.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	h. <i>Communication</i> =X8	X8 Kemampuan koordinasi yang baik antara proyek, kantor, workshop dan dengan pelanggan sehingga permintaan pelanggan dapat segera terealisasi	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	i. <i>Understanding</i> =X9	X9 Tanggap terhadap komplain	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2.	Kualitas Produk				
	a. <i>Performance</i> =X10	X10 Kesesuaian disain terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	b. <i>Reliability</i> =X11	X11 Ketepatan pemakaian bahan/material sesuai dengan fungsinya.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	c. <i>Durability</i> =X12	X12.1 Material/bahan yang digunakan telah memenuhi persyaratan pengujian terhadap kekuatan, kebocoran dan cuaca. X12.2 Memberikan perlindungan untuk material/bahan terhadap kerusakan.	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5
	d. <i>Aesthetics</i> =X13	X13 Kerapihan dalam perakitan pemasangan	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3.	Tingkat Kepuasan =Y	Y Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap mutu pelayanan produk kami.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Struktur Organisasi



Gambar 5. Struktur organisasi PT. Trimatra Tatagraha