

KUISIONER

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan produk PT. Trimatra Tatagraha dan studi pembandingan dengan kompetitor, 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 :

Nama :

Jabatan :

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

No.	Variabel	Indikator	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
		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. 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 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. X6.2 Memperhatikan semua keamanan pekerja	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

No.	Wajib	Indikator	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
			PT Super-B					PT Super-B				
	g. <i>Access</i> =X7	X7 Memiliki kemampuan pendektan personel yang baik.	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
	i. <i>Understanding</i> =X9	X9 Tanggap terhadap komplain	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
	b. <i>Reliability</i> =X11	X11 Ketepatan pemakaian bahan/material sesuai dengan fungsinya.	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
	d. <i>Aesthetics</i> =X13	X13 Kerapihan dalam perakitan pemasangan	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