Lampiran 8. Kuesioner

Kepada Yth.
Mahasiswa/mahasiswi
Universitas Indonusa Esa Unggul
Jakarta

Terima kasih kami sampaikan karena anda telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Pendapat dan penilaian anda sangat kami perlukan untuk meningkatkan pelayanan kami kepada anda.

A. Identitas Responden

1. Umur : ..... tahun
2. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
3. Fakultas/jurusan : .....
4. Jenjang Pendidikan : 1. D3 2. S1 3. S2
5. Program : 1. Reguler 2. Eksekutif
6. Lama : ..... tahun

B Pada bagian ini anda diminta memberikan pendapat mengenai Kualitas Pelayanan yang diharapkan dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom yang telah tersedia.
Keterangan :
1 = TS (tidak setuju) 4 = S (setuju)
2 = KS (kurang setuju 5 = SS (sangat setuju)
3 = CS (cukup setuju)

No.	URAIAN	TS (1)	KS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
1	Petugas harus berpenampilan rapi dan bersih					
2	Fasilitas fisik dan perlengkapan kampus harus tersedia lengkap dan teratur					
3	Petugas harus memberikan pelayanan secara benar sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
4	Petugas memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
5	Petugas harus sigap dalam membantu memecahkan masalah atau keluhan mahasiswa					
6	Petugas sebaiknya sigap dalam memperhatikan kebutuhan mahasiswa					
7	Petugas seharusnya sopan dan ramah					
8	Petugas harus memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap mahasiswa					
9	Petugas seharusnya perhatian terhadap keluhan mahasiswa					
10	Petugas seharusnya memahami kebutuhan mahasiswa					

C. Berikan tanda silang pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan :

SB = Sangat Baik SP = Sangat Penting
B = Baik P = Penting
CB = Cukup Baik CP = Cukup Penting
KB = Kurang Baik KP = Kurang Penting
TB = Tidak Baik TP = Tidak Penting

No.	URAIAN	KINERJA					HARAPAN				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1	Kebersihan, kerapihan kampus dan petugas										
2	Penataan eksterior dan interior kampus										
3	Pelayanan yang benar sesuai dengan yang dijanjikan kepada mahasiswa										
4	Pelayanan tepat waktu										
5	Kemampuan petugas cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa										
6	Pengetahuan dan kecakapan petugas										
7	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan										
8	Memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan mahasiswa										
9	Memberikan perhatian secara individu thd keluhan mahasiswa										
10	Memahami kebutuhan mahasiswa										