

KUESIONER PENDAHULUAN

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Responden

Saya, **Robiatul Ismania** adalah mahasiswa Teknik Industri Universitas Esa Unggul yang sedang melakukan penelitian mengenai **Kualitas Pelayanan dan Produk PT Dayacipta Kemasindo** untuk Tugas Akhir saya. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner pendahuluan dibawah ini dengan teliti dan sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Atas kesediaan, bantuan, dan waktu yang Anda luangkan, saya ucapkan terima kasih.

I. Profil Responden

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan tepat dan sesuai dengan diri Anda, untuk pertanyaan pilihan berikan tanda (X) pada jawaban yang sudah ditentukan.

1. Sudah berapa lama anda bekerja di perusahaan ini ?
 - a. ≥ 3 tahun
 - b. ≤ 3 tahun
2. Di Departemen apa Anda bekerja saat ini ?
 - a. Dept. Purchasing
 - b. Bukan Dept. Purchasing
3. Apa jabatan Anda di perusahaan saat ini ?
 - a. Staff tetap /Kepala bagian Purchasing
 - b. pegawai honorer, Magang.
4. Sudah berapa lama perusahaan berdiri saat ini ?
 - a. ≤ 5 tahun
 - b. ≥ 5 tahun

Bagian II

Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan penilaian terhadap hal-hal yang terkait dengan produk dan layanan kami yaitu PT. Dayacipta Kemasindo. Hal ini kami lakukan dalam rangka upaya meningkatkan kualitas produk dan pelayanan pada perusahaan kami.

Berilah tanda (X) pada angka dibawah ini yang sesuai menurut anda, untuk menentukan tingkat kepentingan dari tiap atribut dengan pilihan sebagai berikut :

- 1= Tidak penting (TP)
- 2 = Kurang penting (KP)
- 3 = Penting (P)
- 4 = Sangat Penting (SP)

No	Atribut Kebutuhan Pelanggan	TP	KP	P	SP
Produk					
1	Bahan baku karton sesuai dengan kualitas standar	1	2	3	4
2	Kesesuaian dimensi ukuran produk (karton)	1	2	3	4
3	Kesesuaian sifat produk (karton) : tahan banting/benturan, tidak mudah sobek, kokoh, kuat	1	2	3	4
4	Packaging karton rapi dan tahan air	1	2	3	4
5	Kelengkapan jenis jenis gelombang (flute) karton	1	2	3	4
6	Ketersediaan jenis jenis roll kertas karton dengan berbagai tipe.	1	2	3	4

Pelayanan					
7	Adanya diskon harga.	1	2	3	4
8	Sistem pembayaran cicilan bisa diperpanjang	1	2	3	4
9	Due date / jatuh tempo pembayaran	1	2	3	4
10	Proses pengiriman dapat dilakukan pada waktu malam hari .	1	2	3	4
11	Kesesuaian Jumlah box yang dikirim	1	2	3	4
12	Pengiriman tepat waktu sesuai jadwal yang disepakati	1	2	3	4
13	Adanya garansi saat proses pengiriman	1	2	3	4
14	Karyawan cepat dan tepat dalam proses pesanan karton	1	2	3	4
15	Tanggap/sigap Karyawan dalam menyelesaikan masalah /keluhan	1	2	3	4
16	penanganan yang baik dari karyawan dalam mengatasi kritik dan saran	1	2	3	4
17	Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4
18	Karyawan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	1	2	3	4
19	Pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam menjalankan tugasnya	1	2	3	4

