KUESIONER PENELITIAN

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 penelitian dibawah ini dengan teliti dan sesuai dengan keadaan sebenarnya.

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

I. (A) 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 Departement 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. ≤ 5tahun b. ≥ 5 tahun

I. (B) Profil Perusahaan

Berikanlah jawaban pada pilihan yang sudah ditentukan, dengan memberikan tanda (X) pada jawaban yang sesuai dan benar.

Nama customer/perusahaan :……..

Alamat customer/ Perusahaan :…….

1. Jenis produksi perusahaan
   a. Makanan, Minuman
   b. Tekstil
   c. Elektronik
   d. Lainnya, sebutkan……....

2. Berapakah rata-rata perusahaan menggunakan karton box setiap bulan ?
   a. 100-200 ton
   b. 200-400 ton
   c. 400-600 ton
   d. ≥ 800ton

3. Sudah berapa lama perusahaan menjadi pelanggan PT Dayacipta Kemasindo?
   a. 1-5 tahun
   b. 5-10 tahun
   c. 10-15 tahun
   d. 15-20 tahun

4. Tandai (√) jika anda pernah atau juga memesan karton *box* selain di PT. Dayacipta Kemasindo pada perusahaan-perusahaan karton box dibawah ini:

Perusahaan	Jawaban
PT. CMI	
PT. API	

II. Tingkat Kepentingan

Pada bagian ini, diharapkan Anda memberikan opini Anda mengenai tingkat kepentingan dari setiap pernyataan. Berilah tanda (X) pada angka dibawah ini yang sesuai menurut Anda, dengan pilihan sebagai berikut :

1 = Tidak Penting (TP)

2 = Kurang Penting (KP)

3 = Penting (P)

4 = Sangat Penting (SP)

No	Atribut	Kepentingan			
1	Bahan baku karton sesuai dengan 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	Adanya diskon harga.	1	2	3	4
7	Sistem pembayaran cicilan bisa diperpanjang	1	2	3	4
8	Kesesuaian Jumlah box yang dikirim	1	2	3	4
9	Pengiriman tepat waktu sesuai jadwal yang disepakati	1	2	3	4
10	Adanya garansi saat proses pengiriman	1	2	3	4

11	Karyawan cepat dan tepat dalam proses pesanan karton	1	2	3	4
12	Tanggap/sigap Karyawan dalam menyelesaikan masalah /keluhan	1	2	3	4
13	Penanganan yang baik dari karyawan dalam menerima kritik dan saran	1	2	3	4
14	Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4
15	Karyawan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	1	2	3	4
16	Pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam menjalankan tugasnya	1	2	3	4

Universitas Esa Unggul

III. Tingkat Kepuasan

Bagian ini dilakukan untuk penilaian tingkat kepuasan dari produk dan pelayanan yang diberikan dari PT Dayacipta Kemasindo ataupun pesaing. Berilah tanda (X) pada angka yang menurut Anda sesuai dengan pilihan sebagai berikut :

1 = Tidak Puas(TP)

2 = Kurang Puas(KP)

3 = Puas (P)

4 = Sangat Puas (SP)

Kepuasan PT Dayacipta Kemasindo				**Atribut**	**Kepuasan Pesaing (……)**			
1	2	3	4	Pemberian bahan baku karton sesuai dengan kualitas standar	1	2	3	4
1	2	3	4	Ukuran dimensi karton sesuai dengan pemesanan	1	2	3	4
1	2	3	4	Karton yang dipesan tidak mudah sobek, kokoh, kuat dan tahan banting/benturan	1	2	3	4
1	2	3	4	Proses Pengemasan dilakukan dengan rapi dan tahan air	1	2	3	4
1	2	3	4	Kelengkapan Jenis-jenis flute yang diproduksi	1	2	3	4
1	2	3	4	Memberikan diskon sesuai jumlah karton yang dipesan	1	2	3	4
1	2	3	4	Adanya perpanjangan cicilan pembayaran	1	2	3	4

1	2	3	4	Karton yang dikirim sesuai dengan pemesanan	1	2	3	4
1	2	3	4	Pengiriman karton tepat waktu	1	2	3	4
1	2	3	4	Adanya garansi saat proses pengiriman	1	2	3	4
1	2	3	4	Karyawan cepat dan tepat dalam proses pesanan karton	1	2	3	4
1	2	3	4	Tanggap/sigap Karyawan dalam menyelesaikan masalah /keluhan	1	2	3	4
1	2	3	4	Penanganan yang baik dari karyawan dalam menerima kritik dan saran	1	2	3	4
1	2	3	4	Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4
1	2	3	4	Karyawan memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	1	2	3	4
1	2	3	4	Pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam menjalankan tugasnya	1	2	3	4

Universitas Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul
Universitas
Esa Unggul