

Lampiran -1

Dengan Hormat,

Sebelumnya saya ucapkan terimakasih karena anda bersedia menjadi sample penelitian untuk mengisi atau melengkapi kuosioner ini.

Kuesioner ini bertujuan untuk mensurvei Kualitas layanan informasi Customer Service dan Kepuasan Pelanggan PT. Sentralindo Teguh Gemilang. Kegunaan kuesioner ini untuk penelitian adalah untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat lulus Strata 1 (S1).

I. Karakteristik Responden

01. Jenis Kelamin

Perempuan

Laki - laki

02. Usia Anda sekarang

20 th – 29 th

30 th – 39 th

$\geq 40$  th

03. Lama Anda Menjadi Pelanggan PT. Sentralindo Teguh Gemilang

$< 1$  th

1 - 2 th

2 – 3 th

$> 3$  th

II. Tingkat Layanan informasi yang diberikan oleh Customer Service PT. sentralindo Teguh Gemilang.

Berilah tanda ( $\surd$ ) pada jawaban yang anda pilih!!

Kategori Jawaban :

SB : Sangat Baik

B : Baik

CB : Cukup Baik

TB : Tidak Baik

STB : Sangat Tidak Baik

Lampiran -1

No	Daftar Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB
1	Penampilan Customer Service yang berdandan cantik tapi tidak menor.					
2	CS menyisir rambutnya dengan rapi.					
3	Kerapian dalam berpakaian					
4	Kecepatan, ketepatan dan keakuratan Customer Service dalam memberikan informasi					
5	Kecepatan, ketepatan dan keakuratan <i>Customer Service</i> dalam menanggapi keluhan pelanggan.					
6	Daya tanggap CS dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan pelanggan					
7	CS merespon keluhan pelanggan dengan benar					
8	Keahlian CS dalam memberikan layanan informasi kepada pelanggan.					
9	Keahlian CS dalam menangani keluhan pelanggan					
10	Kesopanan dalam berpakaian maupun tingkah laku					
11	Tutur kata yang baik saat memberikan pelayanan maupun keluhan dari pelanggan					
12	Jani-janji CS yang selalu dapat dipercaya pelanggan (CS selalu menepati janji)					
13	Perkataan CS sesuai kenyataan .					
14	CS menjaga keamanan rahasia pelanggan					
15	CS selalu memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan					
16	CS bisa diakses dari beberapa media seperti telepon, email dan fax					
17	Saluran penghubung yang tidak bertele-tele					
18	Komunikasi yang mudah dimengerti pelanggan.					
19	Komunikasi yang tepat dan akurat					
20	CS selalu memahami, mengerti keinginan, kebutuhan dan keadaan pelanggan					
21	CS selalu memahami keluhan pelanggan					

III. Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. sentralindo Teguh Gemilang.

Berilah tanda (✓) pada jawaban yang anda pilih!!

Kategori Jawaban

- SP : Sangat Puas
- P : Puas
- C : Cukup Puas
- TP : Tidak Puas
- STP : Sangat Tidak Puas

No	Daftar Pertanyaan	SP	P	CP	TP	STP
1	Pelanggan mendapatkan layanan informasi CS dengan baik					
2	Pelanggan senang dengan penanganan CS dalam menghadapi keluhan					
3	Pelayanan yang didapatkan sudah sesuai harapan pelanggan					
4	Pelanggan puas dengan layanan informasi yang diberikan CS					
5	Pelanggan merasa aman dan nyaman dengan CS dalam menangani keluhan					
6	Pelanggan mendapatkan kemudahan dalam akses informasi/ <i>input</i> informasi dan mendapatkan <i>feedback</i> nya					
7	Pelanggan puas mendapatkan kemudahan untuk menyampaikan keluhan					