

# LAMPIRAN

## KUESIONER

Dengan hormat,

Nama : Aldeni Syafarullah Rambe

NIM : 2005-52-125

Jurusan : Public Relations

Fakultas : Komunikasi

Universitas Esa Unggul

Terimakasih sebelumnya, saya sampaikan kepada Bapak/Ibu karena bersedia untuk menjadi responden dan melengkapi kuesioner ini.

Kuesioner ini bertujuan untuk mensurvei **tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan informasi CRO SBU Garuda Cargo**. Kegunaan kuesioner ini untuk penelitian adalah untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat lulus strata 1 (S1) di Universitas Esa Unggul.

Nomor kuesioner:

Nama responden:

I. Karakteristik responden

01. Jenis kelamin:

( ) Laki-laki

( ) Perempuan

02. Usia anda sekarang:

15 tahun - 25 tahun

26 tahun – 35 tahun

36 tahun – 45 tahun

$\geq$  45 tahun

03. Pendidikan Terakhir:

SMU                       S1

D3                           S2

04. Lama anda menjadi pelanggan SBU Garuda Cargo:

$\leq$  1 tahun

1 – 2 tahun

$\geq$  3 tahun

II. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan informasi CRO SBU Garuda Cargo.

Berilah tanda (X) pada jawaban yang anda pilih!

Kategori jawaban:

SP     = Sangat Puas

P      = Puas

RR     = Ragu-ragu

TP     = Tidak Puas

STP    = Sangat Tidak Puas

No	Pernyataan	SP	P	RR	TP	STP
1.	Kemudahan pelanggan dalam mengunjungi CRO Garuda Cargo sesuai dengan harapan pelanggan.					
2.	Kemudahan pelanggan dalam memperoleh informasi apabila terdapat keluhan sesuai dengan harapan pelanggan.					
3.	Kemudahan pelanggan dalam mengakses mengenai berbagai informasi fasilitas program jasa layanan di SBU Garuda Cargo sesuai dengan harapan pelanggan.					
4.	Kecepatan waktu CRO Garuda Cargo dalam penanganan keluhan sesuai dengan harapan pelanggan.					
5.	Kesigapan CRO Garuda Cargo dalam menangani setiap keluhan sesuai dengan harapan pelanggan.					
6.	Informasi fasilitas program jasa layanan yang diberikan oleh CRO Garuda Cargo sesuai dengan harapan pelanggan.					
7.	Kejelasan CRO Garuda Cargo dalam memecahkan masalah dan memberikan informasi yang benar serta jelas sesuai dengan harapan pelanggan.					
8.	CRO Garuda Cargo memahami semua produk jasa layanan kebutuhan pelanggan yang akan digunakan untuk mengirim barang sesuai dengan harapan pelanggan.					
9.	CRO Garuda Cargo memberikan perhatian penuh kepada pelanggan agar merasa di hargai akan kebutuhannya sesuai dengan harapan pelanggan.					
10.	Tersedianya berbagai fasilitas komunikasi sebagai sarana penunjang operasional CRO Garuda Cargo untuk mempermudah dalam pengiriman barang sesuai dengan harapan pelanggan.					

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### ***CURICULLUM VITAE***



#### **DATA PRIBADI / PERSONAL DETAILS**

**Nama** : Aldeni Syafarullah Rambe

**Alamat** : Harapan Jaya, Blok F No. 83 RT 007/019  
Harapan Jaya, Bekasi Utara

**Kode Pos** : 17124

**Nomor Telepon** : 085695553187

**Jenis Kelamin** : Laki-laki

**Tempat dan Tanggal lahir** : Jakarta, 08-10-1987

**Status** : Belum Menikah

**Warga Negara** : Indonesia

**Agama** : Islam

#### **Jenjang Pendidikan**

- 1993-1999 : SDN Rawa Bugel 1, Bekasi
- 1999-2002 : SMP Seroja, Bekasi
- 2002-2005 : SMU Bina Siswa Utama, Bekasi
- 2005-sekarang : Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat  
Fakultas Komunikasi, Public Relations