

## KUESIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa tingkat akhir pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di UPN “Veteran” Jawa Timur. Dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian. Saya mohon kesediaannya untuk menjawab atau memberikan komentar terhadap beberapa pernyataan di bawah ini. Data ini kami jamin kerahasiaannya dan sepenuhnya akan di gunakan untuk kepentingan ilmiah.

Identitas Responden :

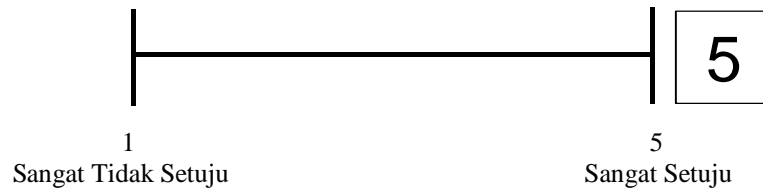
Isilah jawaban anda pada tempat yang telah disediakan dan beri tanda ( ) pada jawaban yang akan di pilih :

1. Nomer Responden :
2. Umur :  17-30 Tahun  31-45 Tahun  > 45 Tahun
3. Jenis kelamin :  Laki-Laki  Perempuan

Petunjuk Pengisian Kuesioner

- A. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel-variabel dalam judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Pelangi Artha Anugrah.
- B. Bobot penilaian :  
1: Sangat Tidak Setuju                      4: Setuju  
2: Tidak Setuju                                5: Sangat Setuju  
3: Ragu - Ragu

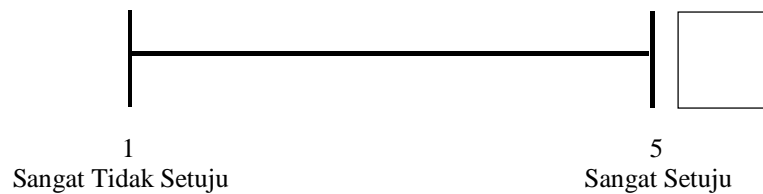
C. Berilah angka pada kotak yang telah disediakan seperti contoh di bawah ini. Contoh : Kelengkapan fasilitas pada PT. Pelangi Artha Anugrah



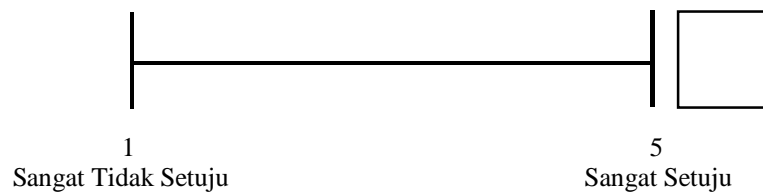
I. Kualitas Layanan

a. Tangible / Bukti Fisik ( $X_1$ )

1. Saudara telah mendapatkan kelengkapan fasilitas pada PT. Pelangi Artha Anugrah



2. Saudara telah menerima peralatan dan perlengkapan yang baik untuk menunjang kegiatan pada karyawan PT. Pelangi Artha Anugrah

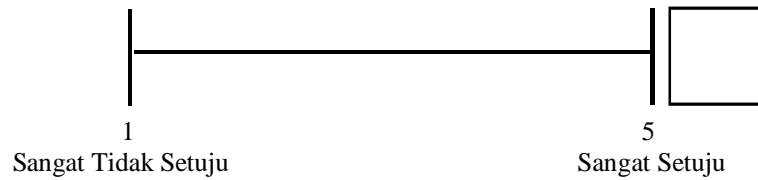


3. Cara berpenampilan yang baik dan benar pada karyawan PT. Pelangi Artha Anugrah

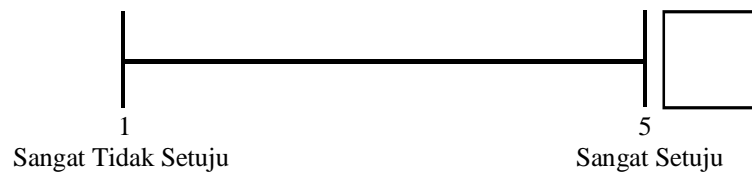


b. Realibility / Keandalan ( $X_2$ )

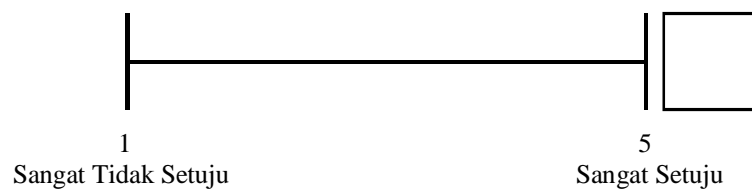
1. Saudara mendapatkan ketepatan waktu pelayanan yang dilakukan oleh PT. Pelangi Artha Anugrah



2. Saudara mendapatkan pelayanan yang sama untuk di tunjukkan pada semua pelanggan PT. Pelangi Artha Anugrah



3. Saudara mendapatkan sikap yang simpatik dari PT. Pelangi Artha Anugrah

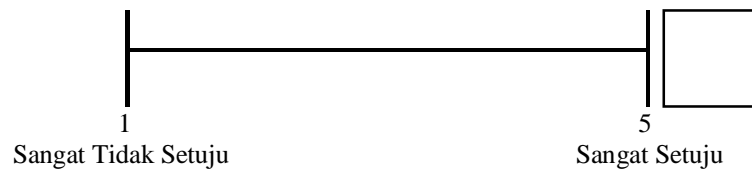


c. Responsiveness / Daya Tanggap ( $X_3$ )

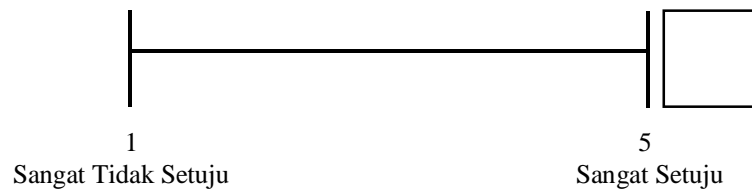
1. Saudara mendapatkan pelayanan PT. Pelangi Artha Anugrah dengan cepat dan tanggap



2. Saudara mendapatkan penanganan PT. Pelangi Artha Anugrah terhadap keluhan dan di tanggapi dengan maksimal

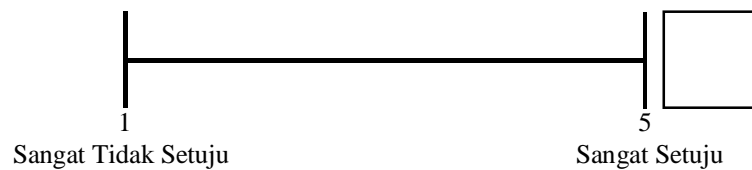


3. Saudara mendapatkan menyampaikan informasi dari PT. Pelangi Artha Anugrah dengan jelas

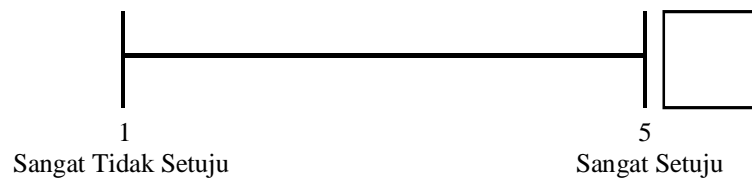


d. Assurance / Jaminan (X<sub>4</sub>)

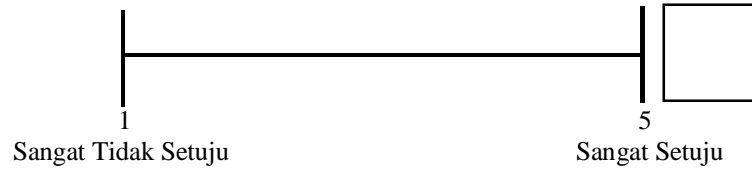
1. Karyawan PT. Pelangi Artha Anugrah memiliki pengetahuan dalam memberikan pelayanan yang di berikan pada pelanggan



2. Karyawan PT. Pelangi Artha Anugrah menunjukkan sikap kesopanan terhadap pelanggan di tempat kerja

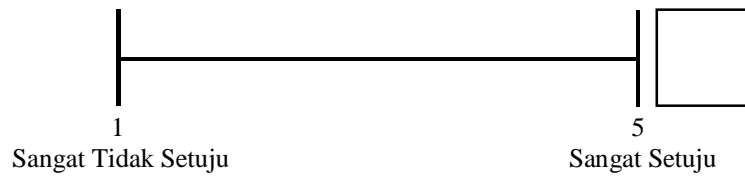


3. PT. Pelangi Artha Anugrah memberikan komunikasi yang efektif terhadap pelanggan

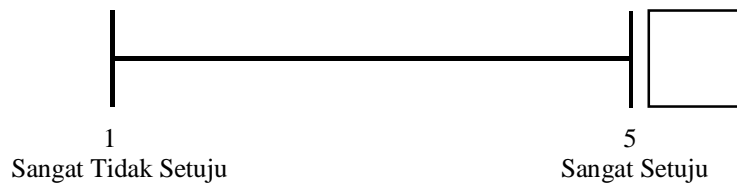


e. Empathy / Empati (X<sub>5</sub>)

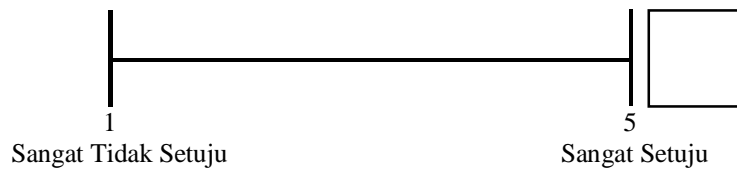
1. PT. Pelangi Artha Anugrah menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan



2. PT. Pelangi Artha Anugrah memberikan perhatian yang khusus terhadap pelanggan yang membutuhkan bantuan

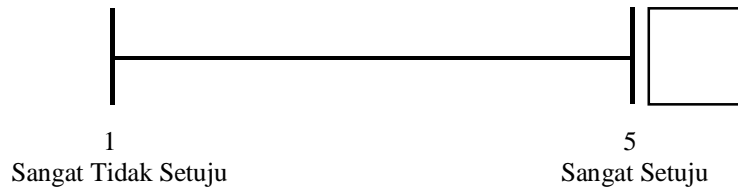


3. PT. Pelangi Artha Anugrah memberikan keramahan terhadap semua pelanggan

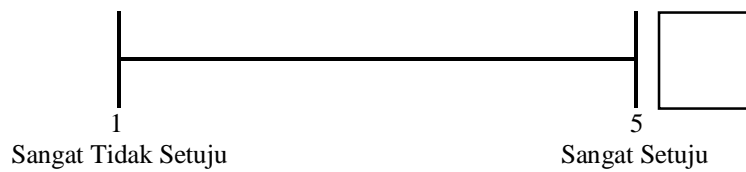


II. Kepuasan Pelanggan (Y)

1. Saudara Mendapatkan kepuasan dengan pelayanan yang telah di berikan oleh PT.Pelangi Artha Anugrah



2. Saudara menunjukkan minat untuk menggunakan jasa dari PT. Pelangi Artha Anugrah



3. Saudara berminat untuk merekomendasikan perusahaan PT. Pelangi Artha Anugrah kepada orang lain yang sedang membutuhkan

