

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner ini merupakan bahan penelitian dengan judul “**ANALISA KINERJA DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG (STUDI KASUS JNE GRESIK)**” guna

penyelesaian tugas akhir yang disusun oleh:

Mohammad Alvisy Syahriar (09612052)

Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Gresik

Penelitian ini sangat penting bagi penyusunan skripsi, maka diharapkan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap dan benar. Informasi yang diterima dalam kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Atas partisipasinya, diucapkan terima kasih

Petunjuk : Isilah jawaban Anda pada tempat yang disediakan.

Nama :

Tanggal Pengisian :

I. SCREENING

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai.

1. Apakah anda telah menggunakan Jasa pengiriman barang ini lebih dari sekali?
 - a. Ya, sudah berapa kali:.....
 - b. b. Tidak

Lanjutan Lampiran 1.

II. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai.

1. Jenis kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Berapakah usia anda saat ini?
 - a. ≤ 20 tahun
 - b. 21 - 25 tahun
 - c. 26 - 30 tahun
 - d. 31 - 35 tahun
 - e. ≥ 36 tahun
3. Berapa pengeluaran Anda setiap bulan?
 - a. \leq Rp. 1.000.000
 - b. Rp. 1.000.000 – 3.000.000
 - c. \geq Rp. 3.000.000
4. Pendidikan terakhir Anda?
 - a. SD s/d SMP
 - b. SMA
 - c. Lulus Perguruan Tinggi
5. Apakah pekerjaan Anda?
 - a. Pegawai Negeri
 - b. Karyawan Swasta
 - c. Mahasiswa
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya, sebutkan.....

III. PENGENALAN KEBUTUHAN

1. Tujuan anda melakukan pengiriman barang?
 - a. Dinas
 - b. Pribadi
 - c. Bisnis
 - d. Lainnya, sebutkan.....

IV. PENCARIAN INFORMASI

1. Dari mana Anda mengetahui JNE?
 - a. Brosur
 - b. Internet
 - c. Dari teman/ saudara
 - d. Lainnya, sebutkan.....

V. EVALUASI ALTERNATIF

1. Ketika Anda dihadapkan pada berbagai pilihan jasa pengiriman barang, apakah JNE akan menjadi prioritas Anda?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apakah alasan anda mengirimkan barang melalui JNE?
.....

VI. KEPUTUSAN PEMBELIAN

1. Siapakah yang paling mempengaruhi Anda dalam proses keputusan penggunaan jasa pengiriman barang?
 - a. Teman/Saudara
 - b. Diri sendiri
 - c. Pimpinan
 - d. Lainnya, sebutkan.....
2. Bagaimana frekuensi Anda dalam mengirimkan barang?
 - a. Sering
 - b. Jarang
 - c. Lainnya, sebutkan.....
3. Sudah berapa lama Anda menggunakan JNE sebagai jasa pengiriman barang ini ?
 - a. ≤ 3 bulan
 - b. 4 – 11 bulan
 - c. ≥ 12 bulan

Lanjutan Lampiran 1.

VII. EVALUASI PASCA PEMBELIAN

1. Anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh JNE.
- a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Setuju
 - e. Sangat setuju

VIII. KEPUASAN KONSUMEN

Berilah tanda checklist (√) pada kolom dibawah ini berdasarkan pendapat Anda untuk setiap pertanyaan.

1. Penilaian terhadap tingkat kepentingan jasa pengiriman barang JNE Cabang Gresik.

- SP = Sangat Penting
- P = Penting
- KP = Kurang Penting
- TP = Tidak Penting
- STP = Sangat Tidak Penting

No	Atribut	SP	P	KP	TP	STP
1	Keramahan Karyawan					
2	Tepat alamat					
3	Cepat sampai					
4	Kecepatan pelayanan					
5	Asuransi					
6	Tarif					
7	Kesigapan karyawan					
8	Transparasi biaya					
9	Dapat dipercaya					
10	Pengemasan					
11	Kenyamanan ruangan					
12	Pengetahuan karyawan akan jasa yang ditawarkan					
13	Keterjangkauan wilayah					

14	Agen mudah ditemukan					
15	Sarana penampung keluhan pelanggan					
16	Kesamaan pelayanan terhadap pelanggan					
17	Hadiah					
18	Kemudahan akses informasi					
19	Variasi pelayanan					
20	Kebersihan ruangan					

Lanjutan Lampiran 1.

2. Penilaian terhadap tingkat kepuasan (pelayanan) atribut jasa pengiriman barang JNE Cabang Gresik
- SP = Sangat Puas
P = Puas
KP = Kurang Puas
TP = Tidak Puas
STP = Sangat Tidak Puas

No	Atribut	SP	P	KP	TP	STP
1	Keramahan Karyawan					
2	Tepat alamat					
3	Cepat sampai					
4	Kecepatan pelayanan					
5	Asuransi					
6	Tarif					
7	Kesigapan karyawan					
8	Transparasi biaya					
9	Dapat dipercaya					
10	Pengemasan					

11	Kenyamanan ruangan					
12	Pengetahuan karyawan akan jasa yang ditawarkan					
13	Keterjangkauan wilayah					
14	Agen mudah ditemukan					
15	Sarana penampung keluhan pelanggan					
16	Kesamaan pelayanan terhadap pelanggan					
17	Hadiah					
18	Kemudahan akses informasi					
19	Variasi pelayanan					
20	Kebersihan ruangan					

