

KUESIONER PENELITIAN MENGENAI TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP PT. CAPRICORN DESIGN, CIREBON

Tanggal Pengisian :

Lokasi Pengisian :

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jabatan :

Pendidikan terakhir \*) :

1. SMA
2. Sarjana (S1)
3. Pasca sarjana (S2)
4. Lainnya (sebutkan).....

Pendapatan \*) :

1. <Rp 1.500.000
2. Rp 1.500.000 – Rp 2.000.000
3. > Rp 2.000.000

\*) lingkari jawaban yang sesuai

Bacalah pernyataan-pernyataan pada lembar berikut ini.

Pilihlah satu dari lima alternatif pernyataan berikut yang menurut anda sesuai dengan kenyataan yang ada dengan memberikan tanda (V). Ada alternatif jawaban yang diberikan :

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

R = Ragu-ragu

Jawaban yang diberikan hendaknya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, dan bukan hasil pemikiran, atau harapan anda. Untuk itu, Anda diminta untuk mengisi sejujur-jujurnya. Karena kuesioner ini bukanlah suatu tes, jadi tidak ada jawaban yang benar dan salah, dan jawaban Anda merupakan kerahasiaan kami.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih atas kerjasama dan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini.

**Lampiran 1. Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Karyawan (Maritza, Debby, 2002)**

**Tanggapan Kepuasan Karyawan**

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

R = Ragu-ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

		STS	TS	R	S	SS
1.	Presensi dan disiplin kerja yang diterapkan perusahaan sudah baik					
2.	Selama ini perusahaan selalu memberikan penghargaan atas prestasi kerja					
3.	Selama ini perusahaan memberikan insentif yang sesuai dengan prestasi saya					
4.	Perusahaan sudah melakukan program pelatihan karyawan					
5.	Kebersihan, kesehatan dan penerangan cahaya di tempat kerja memadai					
6.	Peralatan kerja perusahaan (seperti komputer, telepon, dan internet) memadai					
7.	Kelengkapan peralatan kerja tambahan (seperti kantin, toilet, tempat parkir, dan lain lain) memadai					
8.	Komunikasi antara saya dengan atasan selama ini terjalin baik					
9.	Kerjasama antar karyawan selama ini di perusahaan terjalin dengan baik					
10.	Perusahaan memberikan keleluasaan kepada saya dalam mengerjakan tugas					
11.	Manajemen dalam perusahaan selama ini berjalan dengan baik					
12.	Pembagian tanggung jawab dan tugas yang diberikan perusahaan sesuai dengan kemampuan / keahlian saya					

KUESIONER PENELITIAN MENGENAI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP PT. CAPRICORN DESIGN, CIREBON

Tanggal Pengisian :

Lokasi Pengisian :

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Produk yang digunakan :

Lama anda menggunakan produk \*) : a. < 1 tahun c. > 2 tahun

b. > 1 tahun d. > 3 tahun

\*) lingkari jawaban yang sesuai

Bacalah pernyataan-pernyataan pada lembar berikut ini.

Pilihlah satu dari lima alternatif pernyataan berikut yang menurut anda sesuai dengan kenyataan yang ada dengan memberikan tanda (V). Ada alternatif jawaban yang diberikan :

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

R = Ragu-ragu

Jawaban yang diberikan hendaknya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, dan bukan hasil pemikiran, atau harapan anda. Untuk itu, Anda diminta untuk mengisi sejujur-jujurnya. Karena kuesioner ini bukanlah suatu tes, jadi tidak ada jawaban yang benar dan salah, dan jawaban Anda merupakan kerahasiaan kami.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih atas kerjasama dan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini.

**Lampiran 1. Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Latifah, Farida, 2003)**

**Tanggapan Kepuasan Pelanggan Tahun 2005 – 2008**

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

R = Ragu-ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

		STS	TS	R	S	SS
1.	Karyawan selalu cepat, tepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan					
2.	Karyawan selalu bersedia untuk menerima setiap permintaan pesanan dari para pelanggan					
3.	Garansi yang diberikan perusahaan terhadap produk cacat cukup baik					
4.	Perusahaan selalu tepat waktu dalam pengiriman pesanan barang ke para pelanggan					
5.	Bahan baku yang digunakan sesuai standar yang ditetapkan					
6.	Saya merasa puas dengan hasil akhir produk ini					
7.	Desain produk yang dibuat perusahaan cukup menarik					
8.	Produk yang dihasilkan tahan lama					
9.	Kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan saya					
10.	Harga produk cukup terjangkau					
11.	Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan					
12.	Harga produk cenderung untuk stabil					
13.	Kadang ada diskon untuk produk yang saya beli					