

Pertanyaan Questioner Kepuasan Karyawan

Tanggapan Kepuasan Karyawan (Dalam Aries Fariztian, 2005)

No	Daftar Pertanyaan	1	2	3	4	5
	Motivasi untuk bekerja					
1	Bagaimana kepuasan anda mengenai penghargaan prestasi kerja yang diberikan kepada karyawan ?					
2	Bagaimana kepuasan anda mengenai gaji yang diberikan selama ini ?					
3	Bagaimana kepuasan anda mengenai sistem kenaikan gaji selama ini ?					
4	Bagaimana kepuasan anda mengenai tunjangan lain yang diberikan selama ini ?					
	Semangat dalam bekerja					
5	Bagaimana kepuasan anda mengenai disiplin kerja yang diterapkan perusahaan selama ini ?					
6	Bagaimana kepuasan anda mengenai jam kerja yang diberlakukan pada perusahaan selama ini ?					
	Hubungan dengan kepemimpinan					
7	Bagaimana kepuasan anda mengenai kebijakan yang diterapkan oleh manajemen perusahaan selama ini ?					
8	Bagaimana kepuasan anda mengenai keleluasaan dalam berpendapat selama ini ?					
9	Bagaimana kepuasan anda mengenai komunikasi dalam rekan kerja ?					
10	Bagaimana kepuasan anda mengenai komunikasi dengan pimpinan ?					
	Kondisi Tempat Kerja					
11	Bagaimana kepuasan anda mengenai peralatan kerja di perusahaan selama ini ?					
12	Bagaimana kepuasan anda mengenai sarana dan fasilitas di tempat kerja selama ini (seperti :toilet,AC,kantin) ?					
13	Bagaimana kepuasan anda mengenai kebersihan, kesehatan dan penerangan cahaya di tempat kerja anda?					
	Tugas dan Tanggung Jawab					
14	Bagaimana kepuasan anda mengenai pembagian tanggung jawab dan tugas yang diberikan perusahaan kepada anda (sesuai dengan kemampuan/ keahlian anda)?					

Pertanyaan Questioner Kepuasan Pelanggan

Tanggapan Kepuasan Pelanggan (Dalam Aries Fariztian, 2005)

No	Daftar Pertanyaan	1	2	3	4	5
	Produk (Air)					
1	Bagaimana kepuasan anda mengenai kualitas air yang dihasilkan atau dipasarkan oleh perusahaan ?					
2	Bagaimana kepuasan anda mengenai keawetan (tahan lama) dari air yang dihasilkan perusahaan ?					
	Harga					
3	Bagaimana kepuasan anda mengenai harga yang diberikan perusahaan (keterjangkauan harga untuk konsumen) ?					
4	Bagaimana kepuasan anda mengenai kestabilan harga yang ditetapkan oleh perusahaan ?					
	Pengiriman Air					
5	Bagaimana kepuasan anda mengenai ketepatan waktu dalam pengiriman air ?					
	Sistem Pembayaran					
6	Bagaimana kepuasan anda mengenai sistem pembayaran yang digunakan perusahaan ?					
	Pelayanan Purna Jual					
7	Bagaimana kepuasan anda mengenai respon perusahaan terhadap <i>complain</i> yang diajukan pelanggan ?					
	Daya Tanggap					
8	Bagaimana kepuasan anda mengenai profesionalitas kerja para karyawan perusahaan dalam melayani pelanggan ?					
9	Bagaimana kepuasan anda mengenai kesediaan karyawan dalam menerima setiap permintaan dari para pelanggan ?					
	Keandalan					
10	Bagaimana kepuasan anda mengenai sistem administrasi dalam proses transaksi (pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan) ?					
11	Bagaimana kepuasan anda mengenai ketepatan waktu dalam proses maupun penyampaian hasil transaksi					

Lampiran 2 : Pertanyaan Kuesioner Penelitian untuk Kepuasan Pelanggan

Kuesioner Penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Semarang

Daftar Pertanyaan Mengenai Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap (Perusahaan Daerah Air Minum) PDAM Kabupaten Semarang

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memenuhi kewajiban dalam memperoleh gelar sarjana (S1) Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata (UNIKA) Semarang. Selain itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajemen PDAM Kabupaten Semarang yang merupakan bagian dari penelitian yang berjudul Analisis Kesesuaian Balanced Scorecard pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Semarang.

Kuesioner ini akan dijadikan sebagai tolok ukur terhadap penilaian kinerja manajemen dengan konsep Balanced Scorecard perspektif pelanggan sehingga kinerja yang dihasilkan dapat dijadikan acuan untuk menentukan strategi yang akan diterapkan dimasa yang akan datang.

Agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka saya selaku peneliti memohon kesediaan bapak/ ibu/ saudara/ saudari mengisi kuesioner ini dengan keadaan yang sebenarnya. Demikian pemberitahuan ini atas bantuan bapak/ ibu/ saudara/ saudari kami ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

No responden :

Tanggal pengisian :

Lokasi pengisian :

A. Identitas Responden

Nama :
Jenis kelamin : laki-laki / perempuan *)
Status marital : kawin / belum kawin *)
Jabatan :
Umur :
Pendidikan terakhir : a. SD

- b. SLTP
- c. SLTA
- d. SMK
- e. Akademi (D-III)
- f. Sarjana (S1)

Pendapatan : a. < Rp 300.000,00
b. Rp 300.000,00 ≤ Rp 500.000,00
c. Rp 500.000,00 ≤ Rp 1.000.000,00
d. Rp 1.000.000,00 ≤ Rp 1.500.000,00
e. Rp 1.500.000,00 ≤ Rp 2.000.000,00
f. > Rp 2.000.000,00

*) Coret yang tidak perlu

B. Petunjuk Pengisian

1. Isilah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang tersedia.
2. Jawaban yang tersedia berupa angka dengan skala 1 sampai 5 yang artinya
 - 1 : sangat tidak puas
 - 2 : tidak puas
 - 3 : ragu-ragu
 - 4 : puas
 - 5 : sangat puas

A. Identitas Responden

- Nama :
- Jenis kelamin : laki-laki / perempuan */
- Status marital : kawin / belum kawin */
- Jabatan :
- Umur :
- Biaya rata-rata untuk air per bulan : a Rp 0 – Rp 250.000,00
b. Rp 250.000,00 – Rp 500.000,00
c. > Rp 500.000,00
- Pendapatan : a. Rp 0 – Rp 2.000.000,00
b. Rp 2.000.000,00 – Rp 10.000.000,00
c. > Rp 10.000.000,00

*/ Coret yang tidak perlu

B. Petunjuk Pengisian

- a. Isilah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (✓) pada salah satu jawaban yang tersedia.
- b. Jawaban yang tersedia berupa angka dengan skala 1 sampai 5 yang artinya
- 1 : sangat tidak puas
 - 2 : tidak puas
 - 3 : ragu-ragu
 - 4 : puas
 - 5 : sangat puas

Lampiran 1: Pertanyaan Kuesioner Penelitian untuk Kepuasan Karyawan

Kuesioner Penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Semarang

Daftar Pertanyaan Mengenai Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap (Perusahaan Daerah Air Minum) PDAM Kabupaten Semarang

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memenuhi kewajiban dalam memperoleh gelar sarjana (S1) Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata (UNIKA) Semarang. Selain itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan karyawan terhadap kinerja manajemen PDAM Kabupaten Semarang yang merupakan bagian dari penelitian yang berjudul Analisis Kesesuaian Balanced Scorecard pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Semarang.

Kuesioner ini akan dijadikan sebagai tolok ukur terhadap penilaian kinerja manajemen dengan konsep Balanced Scorecard perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sehingga kinerja yang dihasilkan dapat dijadikan acuan untuk menentukan strategi yang akan diterapkan dimasa yang akan datang.

Agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka saya selaku peneliti memohon kesediaan bapak/ ibu/ saudara/ saudari mengisi kuesioner ini dengan keadaan yang sebenarnya. Demikian pemberitahuan ini atas bantuan bapak/ ibu/ saudara/ saudari kami ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

No responden :

Tanggal pengisian :

Lokasi pengisian :

Lampiran 3 : Pertanyaan Kuesioner Penelitian untuk Kepuasan Karyawan (setelah diketahui validitasnya)

Tanggapan Kepuasan Karyawan (Dalam Aries Fariztian, 2005)

No	Daftar Pertanyaan	1	2	3	4	5
	Motivasi untuk bekerja					
1	Bagaimana kepuasan anda mengenai penghargaan prestasi kerja yang diberikan kepada karyawan ?					
2	Bagaimana kepuasan anda mengenai gaji yang diberikan selama ini ?					
	Semangat dalam bekerja					
3	Bagaimana kepuasan anda mengenai disiplin kerja yang diterapkan perusahaan selama ini ?					
	Hubungan dengan kepemimpinan					
4	Bagaimana kepuasan anda mengenai keleluasaan dalam berpendapat selama ini ?					
5	Bagaimana kepuasan anda mengenai komunikasi dalam rekan kerja ?					
6	Bagaimana kepuasan anda mengenai komunikasi dengan pimpinan ?					
	Kondisi Tempat Kerja					
7	Bagaimana kepuasan anda mengenai peralatan kerja di perusahaan selama ini ?					
8	Bagaimana kepuasan anda mengenai sarana dan fasilitas di tempat kerja selama ini (seperti :toilet,AC,kantin) ?					
9	Bagaimana kepuasan anda mengenai kebersihan, kesehatan dan penerangan cahaya di tempat kerja anda?					

Lampiran 7 : Pertanyaan Kuesioner Penelitian untuk Kepuasan Pelanggan (setelah diketahui validitasnya)

Tanggapan Kepuasan Pelanggan (Dalam Aries Fariztian, 2005)

No	Daftar Pertanyaan	1	2	3	4	5
	Produk (Air)					
1	Bagaimana kepuasan anda mengenai kualitas air yang dihasilkan atau dipasarkan oleh perusahaan ?					
	Harga					
2	Bagaimana kepuasan anda mengenai harga yang diberikan perusahaan (keterjangkauan harga untuk konsumen) ?					
3	Bagaimana kepuasan anda mengenai kestabilan harga yang ditetapkan oleh perusahaan ?					
	Pengiriman Air					
4	Bagaimana kepuasan anda mengenai ketepatan waktu dalam pengiriman air ?					
	Sistem Pembayaran					
5	Bagaimana kepuasan anda mengenai sistem pembayaran yang digunakan perusahaan ?					
	Pelayanan Purna Jual					
6	Bagaimana kepuasan anda mengenai respon perusahaan terhadap <i>complain</i> yang diajukan pelanggan ?					
	Daya Tanggap					
7	Bagaimana kepuasan anda mengenai profesionalitas kerja para karyawan perusahaan dalam melayani pelanggan ?					
8	Bagaimana kepuasan anda mengenai kesediaan karyawan dalam menerima setiap permintaan dari para pelanggan ?					
	Keandalan					
9	Bagaimana kepuasan anda mengenai sistem administrasi dalam proses transaksi (pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan) ?					
10	Bagaimana kepuasan anda mengenai ketepatan waktu dalam proses maupun penyampaian hasil transaksi					

