



# LAMPIRAN

**LAMPIRAN 1**  
**SURAT BUKTI PENELITIAN**





# KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

Jalan Prof. H. Soedarto, S.H. Tembalang, Semarang 50275, PO BOX 6199/SMS  
Telp. (024) 7473417, 7499585, 7499586, Faks. (024) 7472396  
<http://www.polines.ac.id>, E-mail : sekretariat@polines.ac.id

## SURAT KETERANGAN Nomor: 2496/PL4.7.1/KP/2013

Yang bertanda tangan dibawah ini Pimpinan Politeknik Negeri Semarang:

nama : **TRINOTO WIDODO, S.E, M. M.**  
nip : 196010041989101001  
pangkat/ gol. ruang : Pembina Tingkat I, IV /B  
jabatan : Ka.Bag. Admin. Umum dan Keuangan  
unit kerja : Politeknik Negeri Semarang

menerangkan bahwa :

nama : **Dhevy Puswiartika, S.Psi.**  
nim : 11.92.0041  
pendidikan : Mahasiswa Magister Profesi Psikologi Industri dan Organisasi Program Pascasarjana Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.

Dengan sebenarnya bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan tesis dengan judul "*Pengaruh Service Excellence Training bagi staf administrasi bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan terhadap kepuasan pelanggan*" di Politeknik Negeri Semarang, *terhitung mulai tanggal 01 Februari 2013 – 30 April 2013.*

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 22 April 2013

Ka.Bag Admin. Umum dan Keuangan,



**TRINOTO WIDODO, S.E, M. M.**  
NIP 196010041989101001



**LAMPIRAN 2**  
**FORM *INFORMED CONSENT***

## INFORMED CONSENT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service excellence training* bagi staf administrasi BAAK Politeknik Negeri Semarang terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilaksanakan oleh Dhevy Puswiartika, S.Psi, di bawah bimbingan Ibu Dr. Kristiana Haryanti, M.Si dan Drs. Sumbodo Prabowo, M.Si, atas sepengetahuan institusi Program Magister Profesi Psikologi Unika Soegijapranata Semarang.

Kegiatan pengumpulan data akan dilaksanakan pada tanggal 4 Februari 2013 dan 30 April 2013. Dalam kegiatan ini, peneliti membutuhkan kesediaan Saudara untuk meluangkan waktu mengisi skala kepuasan pelanggan. Partisipasi dilakukan secara sukarela dan tanpa paksaan. Semua informasi yang Saudara berikan akan kami jaga kerahasiaannya, kami tidak akan menyebutkan nama Saudara dalam laporan. Bila dirasa ada ketidakcocokan, Saudara dapat mengundurkan diri dari kegiatan ini tanpa dikenakan penalti. Bila ada hal-hal yang kurang jelas mengenai proses kegiatan penelitian ini, dapat menghubungi Dhevy Puswiartika, S.Psi, nomor handphone 081247420080.

Setelah membaca keterangan di atas, maka saya menyatakan bersedia / tidak bersedia untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan ini.

Menyetujui,

(.....)

## Surat Pernyataan Responden

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Alamat :

No.telepon :

Dengan ini menyatakan bersedia untuk menjadi responden pengisian skala guna kepentingan penelitian tentang **“PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE TRAINING* BAGI STAF ADMINISTRASI BAAK POLINES TERHADAP *KEPUASAN PELANGGAN*”**, yang sedang dilakukan oleh Dhevy Puswiartika, mahasiswa Magister Profesi Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 4 Februari 2013

( )

## INFORMED CONSENT

*Service excellence training* ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dari staf administrasi BAAK Politeknik Negeri Semarang dalam memberikan pelayanan yang bermutu tinggi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. *Training* akan diberikan oleh trainer yang handal dan berpengalaman dalam bidang pelayanan, yaitu Bapak Kuriake Kharismawan, S.Psi., M.Si., Psi.

Kegiatan ini dilaksanakan oleh Dhevy Puswiartika, S.Psi, di bawah bimbingan Ibu Dr. Kristiana Haryanti, M.Si dan Bapak Drs. Sumbodo Prabowo, M.Si atas sepengetahuan institusi Program Magister Profesi Psikologi Unika Soegijapranata Semarang.

Kegiatan *Service Excellence Training* akan dilaksanakan pada tanggal 14 Februari 2013. Dalam kegiatan ini, peneliti membutuhkan kesediaan Saudara untuk meluangkan waktu mengikuti pelatihan dan evaluasi. Partisipasi dilakukan secara sukarela dan tanpa paksaan. Semua informasi yang Saudara berikan akan kami jaga kerahasiaannya, kami tidak akan menyebutkan nama Saudara dalam laporan. Bila dirasa ada ketidakcocokan, Saudara dapat mengundurkan diri dari kegiatan ini tanpa dikenakan penalti. Bila ada hal-hal yang kurang jelas mengenai proses kegiatan *Service Excellence Training*, dapat menghubungi Dhevy Puswiartika, S.Psi, nomor handphone 081247420080.

Setelah membaca keterangan di atas, maka saya menyatakan bersedia / tidak bersedia untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan ini.

Menyetujui,

(.....)

## Komitmen Peserta Pelatihan

Untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan kerja, khususnya di bidang pelayanan, maka saya menyadari bahwa pelatihan *Service Excellence* ini akan bermanfaat apabila diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari.

Oleh karena itu saya bersedia untuk mengikuti pelatihan *Service Excellence* yang diselenggarakan pada tanggal 14 Februari 2013 di Politeknik Negeri Semarang dan dilanjutkan dengan mengikuti evaluasi pelatihan.

Semarang, 14 Februari 2013

Nama :

Unit Kerja :

Tanda tangan :





