

LAMPIRAN I
KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI PERAWATAN DI PT.
KRAKATAU BANDAR SAMUDERA

No. Responden :..... (Diisi Peneliti)

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon memberi tanda centang (✓) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dan mohon mengisi bagian yang membutuhkan jawaban tertulis
2. Setelah mengisi kuesioner ini dimohon untuk menyerahkan kembali kepada yang menyerahkan kuesioner ini pertama kali.
3. Keterangan alternative jawaban dan skor :
 - a. SS = Sangat Setuju (5 Poin)
 - b. S = Setuju (4 Poin)
 - c. RR = Ragu – Ragu (3 Poin)
 - d. TS = Tidak Setuju (2 Poin)
 - e. STS = Sangat Tidak Setuju (1 Poin)

B. DATA RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : ☐ Laki – Laki , ☐ Perempuan
2. Usia : Tahun
3. Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ Diploma I/II/III
☐ SMP ☐ Sarjana
☐ SMA/SMK ☐ S1
☐ S2
4. Status perkawinan : ☐ Lajang ☐ Menikah

DAFTAR ANGKET PENELITIAN

No.	PERTANYAAN	TANGGAPAN JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
Pelayanan Prima (X1)						
A. Kecepatan						
1	Kecepatan dalam melayani ?					
2	Kecepatan dalam melakukan kinerja?					
B. Akurasi						
3	Ketepatan dalam hal bekerja?					
4	Akurasi yang tepat dalam pelayanan ?					
C. Kesopanan						
5	Sopan kepada siapapun ?					
6	Sopan dalam melakukan pelayanan ?					
D. Tanggung Jawab						
7	Bertanggung jawab dalam hal pekerjaan ?					
8	Tanggung jawab dalam pelayanan ?					
E. Jumlah Tugas						
9	Tugas yang di berikan sesuai ?					
10	Kerjakan kerjaan sesuai jumlah tugasnya ?					
F. Kualitas						
11	Kualitas terbaik dalam pelayanan ?					
12	Kualitas bekerja lebih diutamakan ?					
G. Ketersediaan informasi						
13	Pelayanan selalu memberikan informasi ?					
14	Selalu melakukan informasi dalam bekerja?					
H. Kualitas pelayanan						
15	Pelayanan harus maksimal dan berkualitas?					
16	Tetap layani sepenuh hati ?					
Kualitas Produk (X2)						
A. Performance						
1	Harus tunjukkan kinerja yang baik ?					
2	Harus selalu tampil maksimal?					
B. Features						
3	Fitur yang canggih?					
4	Setiap pekerjaan menggunakan karakteristik ?					
C. Reliability						
5	Memiliki keandalan tersendiri ?					
6	Selalu memiliki kualitas terbaik ?					
D. Conformance						
7	Sesuai dengan kerja yang maksimal?					
8	Segala sesuatu nya harus sesuai ?					
E. Durability						

9	Daya tahan kualitas harus tahan lama ?					
10	Kinerja harus memiliki kekuatan untuk bekerja ?					
F. Serviceability						
11	Selalu memberikan kemudahan untuk service?					
12	Bekerja dengan service yang maksimal?					
Kinerja Karyawan (Y)						
A. Tanggun jawab						
1	Saya selalu bertanggung jawab atas kinerja saya					
2	Saya akan melakukan perbaikan atas kesalahan saya dalam bekerja					
B. Kedisiplinan						
3	Saya selalu disiplin dan tepat waktu					
4	Saya selalu pernah terlambat					
C. Kerjasama						
5	Saya selalu bekerjasama dengan team					
6	Saya bekerja dengan team work yang baik					
D. Kejujuran						
7	Saya melakukan pekerjaan dengan kejujuran					
8	Saya berusaha untuk melakukan pekerjaan dengan sejujurnya					
E. Prestasi kerja						
9	Saya melakukan pekerjaan dengan prestasi kerja yang baik					
10	Saya bekerja dengan kualitas dan kinerja yang terbaik					
F. Kreativitas						
11	Saya bekerja dengan kreativitas saya					
12	Saya selalu memberikan ide kreatif dalam bekerja					
G. Kepemimpinan						
13	Saya melakukan pekerjaan dengan team work yang baik					
14	Saya melakukan pekerjaan dengan kepemimpinan yang baik					
H. Kepribadian						
15	Saya bekerja dengan sungguh-sungguh					
16	Saya memiliki kepribadian yang baik					
I. Kesetiaan						
17	Saya setia dalam melakukan pekerjaan dan tanggung jawab					
18	Saya setia untuk perusahaan ini					