

LAMPIRAN

Lampiran 1 :

KUESIONER PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN

Responden yang terhormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia

Nama : Endar Irmawan

NIM : 12311028

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Terima kasih atas waktu yang Anda berikan untuk menjawab kuesioner ini. Kuesioner penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT PLN (Persero) UPJ Pedan**. Penelitian ini juga dilakukan dalam rangka menyusun skripsi pendidikan Sarjana Strata 1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Islam Indonesia.

Saya sangat mengharapkan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Atas bantuan dan kesediannya, saya ucapkan terima kasih.

I. Profil Responden

1. Nama Lengkap :

2. Umur : < 30
 31-35
 36-40
 41-45
 46-50
 >50

3. Jenis Kelamin Pria
 Wanita
4. Golongan Pelanggan : Rumah Tangga
 Bisnis
 Industri
5. Tingkat Pendapatan : <Rp. 2.000.000
 Rp 2.100.000-Rp 2.500.000
 Rp 2.600.000-Rp 3.000.000
 Rp 3.100.000-RP 3.500.000
 Rp 3.600.000-Rp 4.000.000
 >Rp 4.000.000

II. Petunjuk Pengisian :

1. Mohon diisi oleh bapak/ibu untuk menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan
2. Berilah penilaian kualitas layanan PLN dengan memberi tanda (X) pada kolom yang sesuai pilihan anda
3. Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, diusahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan

Kriteria Penilaian :

Skala Kinerja :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Penting

Skala Kepentingan

SP : Sangat Penting

P : Penting

CP : Cukup Penting

TP : Tidak Penting

STP : Sangat Tidak

Skala Kinerja

1. Bukti fisik (*Tangible*) merupakan bukti langsung yang dapat dilihat meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan karyawan.

No	Variabel Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)	SS	S	N	TS	STS
1	PLN memiliki ruang peralatan, perlengkapan dan sarana modern					
2	Penampilan karyawan PLN rapi dan profesional					
3	Ruangan kantor PLN nyaman dan bersih					

2. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

No	Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	SS	S	N	TS	STS
1	Perhitungan tagihan (<i>bill</i>) PLN akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan					
2	Pelanggan nyaman pemakaian listrik yang diberikan oleh petugas PLN					

3	Pelayanan pengaduan PLN cepat dan handal					
---	--	--	--	--	--	--

3. DayaTanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

No	Variabel DayaTanggap (<i>Responsiveness</i>)	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas PLN selalu cepat melayani pelanggan					
2	Petugas PLN siap mengatasi masalah pelanggan					
3	Petugas PLN cepat merespon pelanggan yang datang					
4	Petugas PLN punya kemauan untuk membantu pelanggan					

4. Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

No	Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	SS	S	N	TS	STS
1	PLN memberi jaminan keamanan pemakaian listrik					
2	PLN memberikan perlindungan kepada pelanggan					
3	Petugas PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan					

5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

No	Variabel Empati (<i>Empati</i>)	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas PLN memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan					
2	Petugas PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik					
3	Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan					
4	Petugas PLN memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian					

Skala Kepentingan

1. Bukti fisik (*Tangible*) merupakan bukti langsung yang dapat dilihat meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan karyawan.

No	Variabel Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)	SS	S	C	TS	STS
1	PLN memiliki ruang peralatan, perlengkapan dan sarana modern					
2	Penampilan karyawan PLN rapi dan profesional					
3	Ruangan kantor PLN nyaman dan bersih					

2. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

No	Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	SS	S	C	TS	STS
1	Perhitungan tagihan (<i>bill</i>) PLN akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan					
2	Pelanggan nyaman pemakaian listrik yang diberikan oleh petugas PLN					
3	Pelayanan pengaduan PLN cepat dan handal					

3. DayaTanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

No	Variabel DayaTanggap (<i>Responsiveness</i>)	SS	S	C	TS	STS
1	Petugas PLN selalu cepat melayani pelanggan					
2	Petugas PLN siap mengatasi masalah pelanggan					
3	Petugas PLN cepat merespon pelanggan yang datang					
4	Petugas PLN punya kemauan untuk membantu pelanggan					

4. Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

No	Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	SS	S	C	TS	STS
1	PLN memberi jaminan keamanan pemakaian listrik					
2	PLN memberikan perlindungan kepada pelanggan					
3	Petugas PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan					

5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

No	Variabel Empati (<i>Empati</i>)	SS	S	C	TS	STS
1	Petugas PLN memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan					
2	Petugas PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik					
3	Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan					
4	Petugas PLN memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian					