

LAMPIRAN

SURVEY KEPUASAN KERJA KARYAWAN

Dengan Hormat,

Kami sangat berterima kasih kepada bapak/ibu, apabila dapat meluangkan sedikit waktu untuk menjawab kuisisioner ini secara obyektif. Tujuan kuisisioner ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan dan hasil dari kuisisioner ini akan sangat membantu kami dalam menyelesaikan observasi tugas akhir mengenai Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Metode *Balanced Scorecard* Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Perusahaan.

Terima kasih.

Yogyakarta, 04 Juli 2018

Aditya Mohammad

Survey Kepuasan Karyawan

Kuesioner Kepuasan Karyawan ini ditujukan kepada para pekerja Titiktemu *Creativehouse*, untuk dapat memberikan penilaian anda dalam kepuasan bekerja dengan memberikan tanda silang (X) atau check (√) pada nilai yang sesuai dengan kriteria yang ada.

- | | | |
|----------------------|----------|----------------|
| 1. Sangat tidak baik | 3. Cukup | 5. Sangat baik |
| 2. Tidak baik | 4. Baik | |

No	Kriteria	Interval				
		1	2	3	4	5
1	a. Saya diberikan upah yang memadai b. Saya puas dengan kondisi tempat kerja saya c. Saya diberikan kesempatan mengembangkan kemampuan saya d. Saya mampu untuk selalu bekerja e. Saya mempunyai hubungan pergaulan yang erat dengan rekan-rekan kerja					
2	a. Saya diberi kesempatan untuk memberikan ide dalam inovasi produk b. Saya diberi kebebasan untuk menilai diri dan hasil kerja saya c. Saya diberikan waktu kerja yang sesuai dengan kemampuan saya					
3	a. Saya puas dengan kemampuan atasan saya b. Saya dapat berkomunikasi dengan atasan dengan mudah					

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Xtotal
Responden 1	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	42
Responden 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
Responden 3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	58
Responden 4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	50
Responden 5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	49
Responden 6	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	42
Responden 7	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	45
Responden 8	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	58
Responden 9	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	58
Responden 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
Responden 11	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	43
Responden 12	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44
Responden 13	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	41
Responden 14	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	40
Responden 15	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	49

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Dengan Hormat,

Kami sangat berterima kasih kepada bapak/ibu, apabila dapat meluangkan sedikit waktu untuk menjawab kuisisioner ini secara obyektif. Tujuan kuisisioner ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, hasil dari kuisisioner ini akan sangat membantu kami dalam menyelesaikan observasi tugas akhir mengenai Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Metode *Balanced Scorecard* Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Perusahaan.

Terima kasih.

Yogyakarta, 04 Juli 2018

Aditya Mohammad

Survey Kepuasan Pelanggan

Kuesioner Kepuasan Pelanggan ini ditujukan kepada konsumen *Titiktemu Creativehouse*, untuk dapat memberikan penilaian anda dalam kepuasan akan pelayanan dengan memberikan tanda silang (X) atau check (√) pada nilai yang sesuai dengan kriteria yang ada.

- | | | |
|----------------------|----------|----------------|
| 1. Sangat tidak puas | 3. Cukup | 5. Sangat puas |
| 2. Tidak puas | 4. Puas | |

Kriteria		Interval				
		1	2	3	4	5
Assurance (Jaminan)	a. Ketersediaan informasi b. Jaminan dalam pengembalian barang yang mengalami cacat					
Realiability (Kehandalan)	a. Kemudahan transaksi bagi pelanggan b. Ketepatan waktu pemesanan c. Kemampuan menjelaskan kepada konsumen					
Responsivenes (daya tanggap)	a. Kemampuan merespon keluhan pelanggan b. Respon dengan adanya kritik dan saran dari pelanggan					
Empathy (Empati)	a. Kemampuan dalam menjaga kepercayaan pelanggan b. Keramahan karyawan dalam melayani konsumen c. Kemampuan dalam membina hubungan baik dengan pelanggan dan masyarakat					

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Xtotal
Responden 1	4	4	3	4	4	4	3	2	3	1	37
Responden 2	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	41
Responden 3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	35
Responden 4	3	2	3	4	4	2	5	5	5	5	33
Responden 5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	38
Responden 6	5	4	5	5	5	4	2	2	2	2	45
Responden 7	2	3	2	3	3	3	5	5	5	5	32
Responden 8	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	37
Responden 9	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	38
Responden 10	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	31
Responden 11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
Responden 12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 13	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	36
Responden 14	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	35
Responden 15	2	2	3	4	4	3	2	4	4	4	32
Responden 16	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	37
Responden 17	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	41
Responden 18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
Responden 19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Responden 20	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	33
Responden 21	2	3	4	4	3	2	3	2	4	3	25
Responden 22	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	35
Responden 23	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	44
Responden 24	5	4	3	4	4	1	5	5	5	5	46
Responden 25	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	43
Responden 26	3	5	4	4	4	2	2	2	4	2	23
Responden 27	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	50
Responden 28	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
Responden 29	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	36
Responden 30	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	28
Responden 31	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	25
Responden 32	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
Responden 33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 34	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37
Responden 35	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	35
Responden 36	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	32
Responden 37	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	36
Responden 38	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
Responden 39	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	35
Responden 40	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	35
Responden 41	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	34

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Xtotal
Responden 42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 43	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	40
Responden 44	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	30
Responden 45	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	37
Responden 46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 47	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	35
Responden 48	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	37
Responden 49	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
Responden 50	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	35
Responden 51	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	38
Responden 52	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	29
Responden 53	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
Responden 54	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
Responden 55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 56	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
Responden 57	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	41