

Lampiran. I

Dokumentasi Penyebaran Kuesioner di PT. Taspen Persero KCU Bandung
Pengisian Angket Kuesioner Para Responden Nasabah PT. Taspen Bandung



Waktu penyebaran kuesioner pukul 07:50 WIB

Lampiran II

SURAT PENGANTAR

Hal : Permohonan Pengisian Angket

Lampiran : 1 (satu) Berkas

Kepada Nasabah PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung

Di Bandung

Kuliah kerja name?

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi, saya bermaksud melaksanakan penelitian dengan judul "**Pengaruh Waktu Pelayanan Terhadap Kualitas Layanan di PT. Taspen (Persero) KCU Bandung**".

Dengan hormat, saya :

Nama : Julson Evendy Resbal

NPM : B1011411RB5005

Prodi : Teknik Industri

PTS : Universitas Sangga Buana YPKP Bandung

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk bersedia mengisi angket ini dengan menjawab setiap pertanyaan yang terdapat di angket penelitian ini dengan baik. Informasi yang Bapak/Ibu berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu dalam mengisi angket ini, saya mengucapkan terimakasih.

Bandung 7

Agustus 2019

Peneliti :

RIWAYAT HIDUP



Nama Julson Evendy Resbal, Tempat dan Tanggal Lahir Kaimana 22 Juli 1995 Provinsi Papua Barat. Merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Yonice Sagrim dan Alpius Resbal.

Penulis berdomisili dibandung Jalan Cikutra Kelurahan Neglasari RT. 04 RW 07 Kecamatan Cibeunying Kaller kode post 40123 kota bandung

Adapun riwayat yang pernah ditempuh penulis adalah sebagai berikut :

1. Sekolah Dasar (SD) YPK Bethel Sauf Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat 2003 – 2007
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Ayamaru Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat 2008 – 2011
3. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Ayamaru Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat 2012- 2014

Setelah lulus SMA pada tahun 2014 penulis memutuskan untuk melanjutkan pendidikan ke Universitas Sangga Buana YPKP Bandung (USB YPKP) Bandung di Fakultas Teknik Industri, sampai dengan penulisan skripsi masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi S1 Teknik Industri Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas Bapak/Ibu pada tempat yang telah disediakan.
2. Isilah setiap pernyataan yang ada sesuai dengan kondisi yang dialami.
3. Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk menjawab pernyataan yang tersedia.
4. Berikan tanda check (✓) pada jawaban Bapak/Ibu di kolom jawaban.
5. Angket ini tidak ada hubungannya dengan politik.
6. Identitas Bapak/Ibu akan dirahasiakan.

I. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin :
2. Umur :
3. Tahun :
4. Pendidikan Terakhir :
5. TMT Pensiuun :

II. Butir Pertanyaan

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
1	Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai jam operasional pelayanan					
2	Ketepatan petugas berada di loket pada waktu jam mulai operasional pelayanan					
4	Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan waktu SOP instansi					
5	Ketepatan petugas berada di loket setelah jam istirahat selesai					
6	Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sehingga tidak terasa waktu antri untuk dilayani					
7	Keahlian dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sehingga tidak memakan banyak waktu untuk melakukan proses kepengurusan bagi nasabah					
8	Keadilan petugas dalam waktu memberikan pelayanan dan tidak membedakan antara nasabah satu dan yang lain					
9	Kejelasan penyampain bahasa dalam waktu memberikan informasi kepada nasabah					
	Kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi					

10	nasabah dalam waktu dilayani						
----	------------------------------	--	--	--	--	--	--

III. Butir Pertanyaan

NO	Pernyataan Indikator Kualitas Pelayanan (Y)	Jawaban				
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
1	Ketersediaan informasi terkait dengan pelayanan pembayaran program pensiun PNS					
2	Kemudahan jangkauan nasabah dalam memenuhi prosedur pelayanan pembayaran program pensiun PNS					
3	Kejelasan bagan alur prosedur pelayanan					
4	Karyawan tanggap dalam menanggapi kebutuhan pelanggan					

5	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap setiap keluhan nasabah					
6	Konsistensi pernyataan yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
7	Kecepatan penyelesaian pelayanan langsung kepada nasabah					
8	Kesigapan petugas dalam melayani kesulitan nasabah					

9	Kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi nasabah dalam memperoleh pelayanan					
10	Karyawan menguasai produk dan informasi yang terkait dengan layanan					

Lampiran III

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	JML Y
1	4	4	5	5	5	3	5	4	4	3	5
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	13	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
13	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	24	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
24	25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
25	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	31	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
31	32	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
32	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
38	39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	40	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
40	41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	44	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
44	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	46	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
46	47	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	49	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
49	50	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
50	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	52	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4
52	53	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
53	54	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
54	55	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
55	56	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
56	57	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
57	58	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
58	59	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
59	60	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
60	61	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
61	62	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
62	63	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
63	64	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
64	65	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
65	66	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
66	67	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
67	68	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
68	69	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
69	70	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
70	71	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
71	72	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
72	73	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
73	74	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
74	75	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
75	76	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
76	77	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
77	78	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
78	79	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
79	80	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
80	81	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
81	82	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
82	83	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
83	84	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
84	85	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
85	86	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
86	87	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
87	88	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
88	89	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
89	90	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
90	91	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
91	92	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
92	93	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
93	94	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
94	95	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
95	96	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4



**BIMBINGAN TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

Nama Mahasiswa	: JULSON EVENDY Resbol
NPM	: BI011411RB 5005
Tempat Tugas Akhir	: PT. Taspen (Persero) kcu Bandung
Pembimbing	: AHMAD MUNANDAR
Judul Tugas Akhir	: Peningkatan Kualitas Pelagahan

Tanggal Konsultasi	Bahan Konsultasi	Penugasan	Paraf Dosen Pembimbing
-9-19	Proposal.	Konsltasi Topic	<i>de</i>
-9-19	Bab I	(w. Belakang dari Topic, Numeran, Pebagian scrvi metode	<i>de</i>
11-5-19	Bab I	PerGali. TTI. Numeran mazaleh di sebalik dg teks.	<i>de</i>
14-5-19	Bab I	Rumusan \Rightarrow Tujuan perGali	<i>de</i>
	Bab II	Teori scrvgual mark !	<i>de</i>
-6-19		Revise Bab I	<i>de</i>
18-6-19	Bab I-II	- perbaikan MARSHIN! - lebih teliti saat pengetikan & edit - Scrvgual bahasan terlalu sedikit	<i>de</i>
31-7-19		- perbaikan fragm penelitian - Scrwaning Teori dg Topic	<i>de</i>
3-8-19		Qee 1 R 2, 3	<i>de</i>
4-8-19		Bab 4 : Buatkan kuesioner kuesioner brna Layout jdr1 diganti !	<i>de</i>
6-8-19			<i>de</i>

15-8-15	IV	- tentukan sample -(r) - Hasil Hitung sample difoto kewajib.
20-8-15	I - VI	- Selesaikan servis Pedoman! - Alatnya 1 span - Teori Servis & pengolahan Data - Keunggulan menggunakan pernarsasi - Daftar pustaka servis yg dikelis!
2-9-15		Persi laporan.
5-9-15		oleh Sriwulan

Mengetahui,
Ketua Prodi Teknik Industri

Dr. Djoko Pitovo ST. MSc.

Bandung, 5 - 9 - 2015
Pembimbing



