

KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nomor Responden :(diisi peneliti)
2. U m u r :
3. Alamat :
 - a.Kel. Baranangsiang
 - b. Kel. Sukasari
 - c. Kel. Katulampa
 - d. Sindanghari
 - e. Tajur
 - f. Sindangrasa
5. Pendidikan :
6. Lama berlangganan :

(Bagian 1 – Tingkat Kepentingan Pelanggan)

B. Bacalah pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan seksama, kemudian Saudara diminta memberi tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang Saudara anggap paling benar sesuai dengan pendapat Saudara.

Seberapa pentingkah pernyataan/hal-hal di bawah ini bagi Saudara sebagai pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor?

1. Lokasi loket pembayaran yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting
2. Ketersediaan tempat parkir yang memadai
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting
3. Ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting
4. Kebersihan dan kelengkapan toilet (bak mandi, air, wc) untuk pelanggan
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting

5. Jaminan mutu air bersih sesuai stándar kesehatan
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting
6. Konsistensi mutu air bersih yang diproduksi.
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting
7. Jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan.
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting
8. Kemudahan dalam menyampaikan keluhan/laporan
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting
9. Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting
10. Keakuratan/ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan.
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting
11. Keramahan/Kesopanan Pelayanan Petugas PDAM Tirta Pakuan
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting
12. Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting
13. Kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan.
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting
14. Cara pembayaran tagihan rekening air yang mudah
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting
15. Tarif pemakaian air yang terjangkau.
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting
16. Mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan
 - a. Sangat Tidak Penting
 - b. Tidak Penting
 - c. Cukup Penting
 - d. Penting
 - e. Sangat Penting

(Bagian 2 – Tingkat Kepuasan Pelanggan)

C. Bacalah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan seksama, kemudian Saudara diminta memberi tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang Saudara anggap paling benar sesuai dengan pendapat Saudara.

Seberapa puaskah Saudara sebagai pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini?

1. Puaskah saudara terhadap letak kantor PDAM Tirta Pakuan saat ini? (kemudahan dijangkau oleh kendaraan pribadi maupun umum)

- a. Sangat Tidak Puas b. Tidak Puas c. Cukup Puas
d. Puas e. Sangat Puas

Alasan:

.....
.....

2. Puaskah saudara terhadap sarana parkir yang dimiliki oleh PDAM ?

- a. Sangat Tidak Puas b. Tidak Puas c. Cukup Puas
d. Puas e. Sangat Puas

Alasan:

.....
.....

3. Puaskah saudara terhadap kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu bagi pelanggan PDAM?

- a. Sangat Tidak Puas b. Tidak Puas c. Cukup Puas
d. Puas e. Sangat Puas

Alasan:

.....
.....

4. Puaskah saudara terhadap kebersihan dan kelengkapan toilet (bak mandi, air, wc) pelanggan yang disediakan oleh PDAM Tirta Pakuan?

- a. Sangat Tidak Puas b. Tidak Puas c. Cukup Puas
d. Puas e. Sangat Puas

Alasan:

.....
.....

5. Puaskah saudara terhadap mutu air bersih PDAM Tirta Pakuan?
- a. Sangat Tidak Puas
 - b. Tidak Puas
 - c. Cukup Puas
 - d. Puas
 - e. Sangat Puas

Alasan:

.....
.....

6. Puaskah saudara terhadap kestabilan mutu air bersih yang diproduksi PDAM Tirta Pakuan selama ini?
- a. Sangat Tidak Puas
 - b. Tidak Puas
 - c. Cukup Puas
 - d. Puas
 - e. Sangat Puas

Alasan:

.....
.....

7. Berdasar pengalaman selama ini, puaskah saudara terhadap kelancaran aliran air ke pelanggan?
- a. Sangat Tidak Puas
 - b. Tidak Puas
 - c. Cukup Puas
 - d. Puas
 - e. Sangat Puas

Alasan:

.....
.....

8. Puaskah Saudara terhadap layanan pengaduan (call centre 24 Jam) yang disediakan PDAM Tirta Pakuan?
- a. Sangat Tidak Puas
 - b. Tidak Puas
 - c. Cukup Puas
 - d. Puas
 - e. Sangat Puas

alasan:

.....
.....

9. Puaskah Saudara terhadap kecepatan petugas PDAM Tirta Pakuan dalam menanggapi keluhan/laporan yang disampaikan pelanggan?
- a. Sangat Tidak Puas
 - b. Tidak Puas
 - c. Cukup Puas
 - d. Puas
 - e. Sangat Puas

Alasan:

.....
.....

10. Puaskan Saudara terhadap Keakuratan/ketepatan informasi yang diberikan oleh PDAM Tirta Pakuan kepada pelanggan

- a. Sangat Tidak Puas
- b. Tidak Puas
- c. Cukup Puas
- d. Puas
- e. Sangat Puas

Alasan:

.....
.....

11. Puaskah Saudara terhadap Keramahan/kesopanan petugas PDAM Tirta Pakuan?

- a. Sangat Tidak Puas
- b. Tidak Puas
- c. Cukup Puas
- d. Puas
- e. Sangat Puas

Alasan:

.....
.....

12. Puaskah Saudara terhadap kemampuan petugas PDAM Tirta Pakuan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan?

- a. Sangat Tidak Puas
- b. Tidak Puas
- c. Cukup Puas
- d. Puas
- e. Sangat Puas

Alasan:

.....
.....

13. Puaskan Saudara terhadap media informasi yang digunakan oleh PDAM Tirta Pakuan sehingga memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi produk dan layanan.

- a. Sangat Tidak Puas
- b. Tidak Puas
- c. Cukup Puas
- d. Puas
- e. Sangat Puas

Alasan:

.....
.....

14. Puaskah Saudara terhadap cara pembayaran tagihan rekening air yang diterapkan oleh PDAM Tirta Pakuan

- a. Sangat Tidak Puas
- b. Tidak Puas
- c. Cukup Puas
- d. Puas
- e. Sangat Puas

Alasan:

.....
.....

15. Puaskah Saudara terhadap tarif pemakaian air yang ditetapkan oleh PDAM Tirta Pakuan?

- a. Sangat Tidak Puas
- b. Tidak Puas
- c. Cukup Puas
- d. Puas
- e. Sangat Puas

Alasan:

.....
.....

16. Puaskah Saudara terhadap sikap Managemen PDAM Tirta Pakuan dalam merespon kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan

- a. Tidak Puas
- b. Kurang Puas
- c. Cukup Puas
- d. Puas
- e. Sangat Puas

Alasan:

.....
.....

