

## DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A. (Auditing and Assurance Services, Sixteenth Edition). 2017. England: Pearson Ltd.
- Kotler, P. &. (2017). *Principle of Marketing, Seventeenth Edition*. New Jersey: Pearson Ltd.
- Muliaty. (2016). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF MAKASSAR. *Jurnal Administrasi Publik*, 77-82.
- Reider, R. (Operational Review : Maximum Result at Efficient Cost). 2002. New Jersey: John Wiley & Sons Ltd.
- Romney, M. B. (2012). *Accounting Information System, Twelfth Edition*. New York: Pearson Ltd.
- Sekaran, U. &. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach, Seven Edition*. Cheicester: John Wiley & Sons Ltd.
- Sucofindo. (2021). *Sejarah singkat Sucofindo*. Diambil kembali dari Sucofindo - Superintending Company of Indonesia:  
<https://www.sucofindo.co.id/id/sejarah-singkat-sucofindo>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andy Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andy Offset.
- worldometer. (2021). *Countries in the world by population (2021)*. Diambil kembali dari Worldometer - realtime world Statistic:  
<https://www.worldometers.info/world-population/population-by-country/>
- Zikmund, W. (2009). *Essentials of Marketing Research*. Mason: Cengage Learning.

## Lampiran 1

### Hasil wawancara dengan kepala cabang pada tahap perencanaan

1. Bagaimana sejarah singkat PT Sucofindo?

Jawab: PT. Sucofindo (Persero) didirikan pada tahun 1956.

nama lengkap PT. Sucofindo adalah Superintending Company of Indonesia Ltd. Alamat kantor pusatnya di Graha Sucofindo, Jl. Raya Pasar Minggu Kav. 34, Jakarta, alamat kantor cabang Bandung dan laboratorium PT Sucofindo terletak di jalan Soekarno-Hatta No.217.

2. Apa saja jasa yang ditawarkan PT Sucofindo?

Jawab: Secara umum jasa yang ditawarkan ada jasa inspeksi & audit, jasa pengujian & analisis, jasa sertifikasi, jasa konsultasi, dan jasa pelatihan.

3. Bisa tolong jelaskan tujuan masing-masing jasa?

Jawab: Lengkapnya bisa dilihat di brosur perusahaan, tapi di cabang Bandung yang paling sering itu:

- Jasa inspeksi dan audit PT Sucofindo memastikan produk, jasa, peralatan dan fasilitas klien memenuhi persyaratan, standar, dan peraturan mau nasional atau internasional
- Jasa konsultasi itu untuk konsultasi bisnis, di Bandung biasanya klien konsultasi pelaksanaan GMP (Good Manufacturing Practices), konsultasi pengelolaan lingkungan terpadu, dsb
- Jasa pengujian dan analisis Sucofindo untuk membantu pelanggan menguji pemenuhan spesifikasi, keamanan produk, dan ketentuan mutu produk mereka.

4. Apakah Covid 19 mempengaruhi PT Sucofindo?

Jawab: iya, sebelum pandemi pelanggan paling banyak mengatri 15 orang, tapi setelah pandemi paling banyak hanya 10 orang tapi jarang

5. Ada keluhan dari pelanggan?

Jawab: iya, yang agak sering dari bagian pengujian dan analisa. Biasanya karena sampelnya makanan dan minuman jadi harus dikirim ke cabang lain buat diuji, karena lab cabang Bandung tidak memiliki kapasitas memproses sampel makanan dan minuman.

## Lampiran 2

### Hasil wawancara dengan staf *human resource* pada tahap perencanaan

1. Jam berapa PT Sucofindo mulai beroperasi ?

Jawab: Jam operasi PT Sucofindo mulai dari pukul 08.00 pagi hingga 17.00 sore. dan buka mulai hari senin hingga jumat

2. Berapa banyak karyawan PT Sucofindo cabang Bandung?

Jawab: karyawan PT Sucofindo cabang Bandung ada 55 orang, karyawan bidang dukungan bisnis ada 24 orang, bidang inspeksi ada 17 orang dan bidang pengujian ada 13 orang.

3. Karyawan Sucofindo wajib menggunakan seragam?

Jawab: Tergantung, Karyawan wajib menggunakan seragam kantor pas hari senin hingga kamis, khusus untuk hari jumat karyawan diperbolehkan menggunakan pakaian bebas asal rapi.

### Lampiran 3

#### Hasil observasi tahap perencanaan

Dilakukan observasi terhadap fasilitas yang tersedia, lingkungan disekitar kantor, dan aktivitas operasi yang dilakukan oleh karyawan PT Sucofindo cabang Bandung dari berbagai aspek yang bisa diobservasi, seperti ketika karyawan customer service melayani pelanggan petugas keamanan mengarahkan pelanggan, dan sebagainya. Ruang tunggu PT Sucofindo cabang Bandung sudah dilengkapi dengan fasilitas Wifi yang cepat dan air conditioner yang cukup dingin, namun ruang tunggu PT Sucofindo cabang Bandung kurang luas dimana hanya ada 1 sofa dan 4 kursi duduk yang total dapat menampung 8 orang. Pada kursi di ruang tunggu diberi jarak sekitar 1,5 meter. Pada meja customer service sudah dilengkapi dengan bolpoin untuk pelanggan mengisi formulir dan juga dilengkapi dengan sekat kaca dan hand sanitizer agar menanggulangi penyebaran virus Covid-19.

Pada tempat parkir yang disediakan PT Sucofindo cabang Bandung untuk pelanggan mampu menampung mobil sebanyak 11 buah dan motor sebanyak 10 buah. Daya tampung dari tempat parkir ini sebenarnya memadai namun terkadang ada mobil milik warga dekat kantor parkir pada tempat parkir tersebut. Berdasarkan wawancara dengan petugas keamanan mobil tersebut sudah lama dan sering parkir di tempat parkir tersebut. Dikarenakan lokasi kantor yang dekat dengan terminal Leuwi Panjang dan Terminal Caringin, arus lalu lintas di depan kantor PT Sucofindo cabang Bandung cukup padat dan terkadang ada kendaraan umum yang menunggu penumpang di depan kantor PT Sucofindo cabang Bandung. Hal ini mengganggu pelanggan yang menggunakan kendaraan roda 4 karena sulit masuk ke tempat parkir PT Sucofindo cabang Bandung.

Ketika pelanggan datang ke kantor PT Sucofindo cabang Bandung petugas keamanan tidak membantu pelanggan untuk parkir. Selain itu petugas keamanan juga tidak menegur angkutan umum yang menunggu penumpang di dekat halaman parkir PT Sucofindo cabang Bandung, padahal angkutan umum tersebut terkadang menghalangi lalu lintas keluar masuk kendaraan dari kantor PT Sucofindo cabang.

Pemeriksa juga mengamati sikap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh pegawai PT Sucofindo cabang Bandung. Pegawai tersebut adalah pegawai yang berhubungan langsung dengan pelanggan, contohnya adalah petugas keamanan dan karyawan *customer service*. Dari hasil observasi didapatkan bahwa petugas *customer service* mampu melayani pelanggan dengan baik dan ramah, petugas *customer service* juga berhasil semua menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik. Namun terkadang untuk petugas *customer service* perlu meninggalkan pelanggan dan bertanya ke divisi pengujian sebentar untuk bisa menjawab pertanyaan pelang seputar sampel pengujian mereka, hal tersebut wajar sebab yang mengetahui sampel pelanggan secara detail adalah petugas laboratorium.

## Lampiran 4

### Hasil wawancara dengan kepala cabang pada tahap pemeriksaan lapangan

1. Apa tugas dan kewajiban kepala cabang?

Jawab:

- mengelola dan mengendalikan kegiatan operasi di cabang
- memastikan target cabang tercapai juga selaras dengan tujuan perusahaan.
- membuat rencana kerja dan anggaran sesuai dengan rencana kerja Divisi Regional,
- menentukan kebijakan untuk tingkat cabang yang selaras dengan kebijakan umum perusahaan,
- mengendalikan dan memantau seluruh kegiatan operasi di cabang,
- membina hubungan baik dengan pihak internal maupun eksternal perusahaan. Kepala Cabang juga memiliki wewenang untuk merekrut dan menentukan pelatihan untuk karyawan baru jika diperlukan.

2. Bagaimana proses perekrutan karyawan?

Jawab: Prosedur dan langkah rekrutmen PT Sucofindo sudah ditetapkan oleh kantor PT Sucofindo pusat, jadi semua karyawan pada cabang PT Sucofindo memiliki standar yang sama dengan PT Sucofindo pusat. Kepala Cabang tidak ikut campur pada kebanyakan tahap perekrutan. Tapi kepala cabang ikut tahap wawancara. jadi keputusan akhir apakah karyawan diterima atau tidak tetap ditangan Kepala Cabang.

3. Ada standar kompetensi minimal untuk rekrut karyawan?

Jawab: Harus pendidikan minimal S1/Sederajat dengan IPK minimal 3,00 (PTN) dan 3,25 (PTS) dari skala 4,00 dan memiliki sertifikat toefl dengan skor minimal 450.

4. Apakah ada pelatihan untuk karyawan baru?

Karyawan baru biasanya mendapat pelatihan selama 3 bulan ditempat mereka ditugaskan atau biasa disebut On Job Training (OJT). Walaupun sudah mendapat pelatihan selama 3 bulan, karyawan baru tersebut tidak selalu langsung menjadi karyawan tetap tetapi menjadi karyawan kontrak. Perjanjian kontrak tersebut biasanya memiliki lama 1 tahun hingga 2 tahun.

5. Apakah kepala cabang memiliki wewenang khusus?

Jawab: Kepala Cabang punya wewenang untuk memilih karyawan agar bisa dilakukan pelatihan kepada karyawan yang dipilih yang dianggap potensial dan pantas di promosikan. Kepala Bidang akan mengajukan karyawan yang memiliki potensi yang baik dan kemudian disetujui oleh Kepala Cabang. Kepala Cabang juga bisa memilih karyawan untuk dilakukan pelatihan jika ditemukan karyawan yang memiliki potensi, namun Kepala Cabang tetap memerlukan persetujuan dari Kepala Bidang dimana karyawan tersebut ditugaskan. Tim yang melatih karyawan yang berpotensi tersebut adalah petugas ahli senior dari PT Sucofindo sendiri atau pihak ketiga yang memiliki akreditasi dan kemampuan yang dinilai mencukupi.

6. Apakah PT Sucofindo memiliki standard operational procedure (SOP)

Jawab: PT Sucofindo memiliki standard operational procedure (SOP) untuk memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan yang sudah ditetapkan oleh kantor PT Sucofindo pusat. Setiap jabatan PT Sucofindo memiliki standard operational procedure masing-masing secara tertulis dalam bentuk softcopy. Standard operational procedure yang digunakan PT Sucofindo, khususnya dalam bidang pengujian dan analisis, dibuat berdasarkan ISO (International Organization for Standardization) 17025 dimana standard operational procedure tersebut sudah disesuaikan dengan peraturan yang ada di Indonesia. Standard operational procedure yang dimiliki PT Sucofindo selalu diperbarui mengikuti perkembangan standarisasi internasional dan jaman.



7. Apakah ada sanksi untuk karyawan yang melanggar peraturan?

Jawab: Ada, sanksi yang dikenakan berupa peringatan dan potongan gaji, untuk peringatan pertama karyawan akan dikenakan potongan gaji sebesar 5%, untuk peringatan kedua karyawan akan dikenakan potongan gaji sebesar 10%, jika sampai kena peringatan ketiga karyawan tersebut akan diproses untuk dilakukan pemecatan.

## Lampiran 5

### Hasil wawancara dengan *customer service* pada tahap pemeriksaan lapangan

1. Apa tugas dan tanggung jawab sebagai CS?

Jawab: melayani pelanggan, keluhannya, kebutuhan pelanggan. mampu menjelaskan detail dari jenis jasa yang ditawarkan sekaligus menuntun pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Harus bisa menjelaskan gambaran umum dari teknis pengerjaan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan. contoh: sampel makanan dan minuman harus disimpan pada wadah yang ditutup rapat dan kedap udara, untuk sampel air dan limbah cair cukup disimpan pada botol plastik selama sampel tersebut tidak bereaksi dengan botol plastik tersebut

2. Apakah ada persiapan sebelum kerja?

Jawab: input data pelanggan, ada sistem namanya SIMLAB yang terhubung antara CS dengan pihak laboratorium.

3. Kendala apa yang dihadapi CS?

Jawab: kalo ada pelanggan yang marah, biasanya terjadi kalo sample yang di kirim ke Lab Cibitung lama diprosesnya.

4. ada komplain dari pelanggan, misalnya hasil lab yang ga salah?

Jawab: pernah ada, dianalisa lagi sampelnya terus kalo hasilnya ga berubah pelanggannya bayar, kalo berubah gratis. Ada juga keluhan misal ada proses laboratorium yg harusnya dikerjakan 14 hari kerja, tapi jadi 17 hari, otomatis pelanggan komplek. kalo menghadapi pelanggan yang seperti itu, cek dulu dimana letak pendingnya, keterlambatannya karena pencetak report atau analisisnya lama itu di jelasin. kalo misal ada eror sistem, atau pencetakannya lama.

## Lampiran 6

### Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengujian pada tahap pemeriksaan lapangan

1. Apa tugas divisi pengujian dan analisa?

Jawab: bertanggung jawab melakukan pengujian dan analisa di laboratorium PT Sucofindo.

2. Apa tugas kepala bidang pengujian?

Jawab:

- mengawasi dan memastikan pengujian dan analisa laboratorium di PT Sucofindo berjalan dengan baik.
- memantau keakuratan pengujian yang dilakukan, ketepatan metode yang digunakan, dan memeriksa data hasil pengujian dan analisa yang sudah diproses sebelum diproses dan dicetak menjadi sertifikat.
- Setiap kali ada pekerjaan pengujian dan analisa selesai dilakukan Kepala Bidang Pengujian bersama dengan karyawan Analyst yang ditugaskan akan mengevaluasi pekerjaan tersebut dan mengajukan penyempurnaan (jika ada) agar implementasi prosedur, dan instruksi kerja dapat berjalan secara efektif
- memperbarui informasi mengenai peraturan dan regulasi yang mengatur jasa yang dikerjakan PT Sucofindo
- mengajukan kalibrasi peralatan laboratorium jika perlu
- Melakukan tindakan perbaikan (corrective action) terhadap hasil pengujian/analisa apabila terjadi keluhan dari pelanggan, seperti mengkaji ulang metode dan ukuran-ukuran pengujian yang sudah dilakukan, mengecek kalibrasi peralatan yang digunakan karena bisa jadi sudah usang, dsb.

3. Apakah Kepala bidang memiliki wewenang khusus?

Jawab: Kepala Bidang Pengujian memiliki wewenang untuk mengajukan pengadaan peralatan dan bahan-bahan laboratorium kepada Kepala Cabang apabila ada kekurangan pada peralatan dan bahan-bahan laboratorium. Ada juga Wewenang untuk mengajukan penambahan karyawan di bawahnya apabila kekurangan sumber daya manusia dan juga wewenang untuk menunjuk karyawan untuk dilakukan training apabila karyawan tersebut dianggap membutuhkan training.

## Lampiran 7

### Hasil wawancara dengan *analyst* pada tahap pemeriksaan lapangan

1. Apa tanggung jawab karyawan *analyst*?

Jawab: menguji dan menganalisa sampel pelanggan

2. Apakah ada prosedur untuk melakukan pengujian?

Jawab: Langkah-langkah pengujian yang dilakukan harus dikerjakan secara berurutan dan sesuai dengan prosedur yang tercantum pada ISO 17025 dan instruksi kerja.

- Melakukan pengujian setelah mendapatkan instruksi kerja dari Kepala Bidang Pengujian
- Karyawan *analyst* harus menggunakan perlengkapan khusus laboratorium untuk melindungi diri ketika pengujian
- setelah melakukan pengujian, limbah dari sisa pengujian dibuang langsung ke saluran pembuangan
- Khusus untuk limbah berbahaya, limbah tersebut wajib dinetralkan terlebih dahulu baru bisa dibuang ke saluran pembuangan.
- Data yang didapatkan dari hasil dari pengujian dicatat dan dikompilasi dengan rapi untuk dianalisa

3. Apakah ada kendala selama menjadi *analyst*?

Jawab:

- Terkadang ada pelanggan yang mengeluhkan hasil pengujian yang dilakukan kurang akurat, mungkin alat laboratorium belum dikalibrasi.
- kadang ada pelanggan yang mengajukan permintaan tambahan yang mendadak. Biasanya permintaan tambahan tersebut dikerjakan bila memungkinkan

4. Apakah pernah mengalami keterlambatan pengujian? Atau sampel dikerjakan lebih dari 14 hari?

Jawab: Iya pernah. Terutama kalo sampel dikirim ke cabang Cibitung. Untuk yang dikerjakan di Bandung jarang terlambat

5. Apa Penyebab pengujian yang dilakukan di Bandung bisa terlambat?

Jawab: Paling kalo sampel yang harus di uji banyak, jadi sampelnya harus ngantri untuk di uji.

6. Sekali Pengujian dibutuhkan waktu berapa lama?

Jawab: Tidak tentu, tergantung sampel dan parameter yang akan di uji.

7. Berdasarkan *customer service* PT Sucofindo memiliki website SIMLAB, apa gunanya website itu?

Jawab: Untuk pencatatan penggunaan bahan-bahan, data pelanggan dan instruksi kerja ada disitu. update progress pengujian juga disitu

### **Lampiran 8 Hasil observasi pada tahap pemeriksaan lapangan**

- Karyawan customer service dapat menangani pelanggan yang datang dengan baik. Karyawan customer service dapat menjelaskan dan menjawab pertanyaan pelanggan ketika pelanggan konsultasi.
- Karyawan customer service juga sigap membantu ketika pelanggan yang memiliki kendala dengan jasa yang berhubungan dengan PT Sucofindo.
- Semua karyawan PT Sucofindo cabang Bandung sudah menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan perusahaan dengan rapi.
- Kebersihan dan Protokol kesehatan sangat diperhatikan oleh karyawan PT Sucofindo cabang Bandung. namun sayangnya cat tembok bagian luar kantor PT Sucofindo cabang Bandung terlihat kumuh dan mulai mengelupas pagarnya pun terlihat berkarat.
- PT Sucofindo cabang Bandung memiliki 2 meja customer service sehingga karyawan bisa melayani 2 pelanggan secara bersamaan.
- Di depan meja customer service disediakan kursi untuk pelanggan duduk ketika sedang dilayani oleh karyawan customer service, dan tepat 1,5 meter di belakang kursi tersebut disediakan kursi lagi agar pelanggan bisa mengantri sambil duduk. 2 meter di samping meja customer service terdapat ruang tunggu untuk pelanggan mengantri.
- Di ruang tunggu tersebut disediakan sofa dengan kapasitas 4 orang, namun karena protokol kesehatan masih berlaku ketika kegiatan observasi ini dilakukan jadi kapasitas sofa tersebut dibatasi hanya untuk 2 orang. Ketika ruang tunggu mulai ramai atau ketika mulai ada pelanggan yang menunggu sambil berdiri, petugas satpam atau customer service akan mengambil kursi cadangan dari kantor agar pelanggan bisa menunggu sambil duduk. Jumlah kursi cadangan yang bisa disediakan sebanyak 4 buah, sehingga pelanggan yang mengantri paling banyak berjumlah 8 orang (2 orang dibelakang pelanggan yang sedang dilayani customer service, dan 6 orang di ruang tunggu). Walaupun antrian pelanggan maksimal adalah 8 orang, namun jumlah pelanggan yang mengantri jarang melebihi 6 orang. Biasanya jumlah pelanggan yang mengantri hanya berjumlah 2 hingga 4 orang.

- Lama waktu pelayanan yang dibutuhkan oleh customer service untuk melayani pelanggan rata-rata adalah 15 menit sedang waktu customer service melayani pelanggan paling cepat adalah 5 menit dan waktu customer service melayani pelanggan paling lama adalah 25 menit. Ketika jam istirahat karyawan customer service istirahat secara bergantian agar meja customer service selalu ada yang berjaga. Ketika sepi terkadang karyawan customer service perlu ke kantor untuk berkoordinasi dengan bagian lain di perusahaan, jika pelanggan datang saat itu biasanya pelanggan akan disuruh untuk menunggu oleh satpam di meja customer service. Karyawan customer service tidak keberatan untuk memberikan nomor whatsapp atau kontak pribadinya untuk memudahkan komunikasi dengan pelanggan. Jam operasi PT Sucofindo cabang Bandung mulai jam 8 pagi hingga jam 5 sore. Waktu pelanggan yang datang ke PT Sucofindo cabang Bandung tidak tentu, namun jam sibuk perusahaan biasanya sekitar jam 9 hingga jam 10 pagi atau jam 1 hingga jam 2 siang.



**Lampiran 9**

**Kuesioner Terkait Kualitas Pelayanan Jasa**

**KUESIONER**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PT. SUCOFINDO BANDUNG**

Kepada Yth,

Pelanggan PT. Sucofindo Cabang Bandung

Dengan hormat,

saya M. Sayyid Fahmi K. R., selaku mahasiswa tingkat akhir di Universitas Katolik Parahyangan Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi sedang melakukan penelitian Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PT. Sucofindo Bandung. Melalui ini, saya mengharapkan bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini. Bantuan ini sangat berharga dalam proses pengumpulan data untuk penyelesaian skripsi. Saya sangat mengharapkan anda mengisi secara lengkap. Atas kerjasamanya, saya ucapkan banyak terima kasih.

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

- a. Mohon semua jawaban dibawah ini diisi dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban paling sesuai menurut pendapat Anda berkaitan dengan kualitas pelayanan di PT Sucofindo Cabang Bandung.
- b. Kriteria penilaian kualitas pelayanan sebagai berikut:  
1= Sangat Tidak Setuju; 2 = Tidak Setuju; 3 = Netral; 4 = Setuju; 5 = Sangat Setuju.

Identitas Responden

- a. Nama :.....
- b. Nama Perusahaan :.....
- c. Jenis Kelamin :
  - a. Pria b. Wanita
- d. Sudah berapa kali anda menjadi pelanggan PT Sucofindo cabang Bandung dalam 6 bulan terakhir:
  - a. 1 Kali b. 2-5 Kali c. 6-10 Kali d. >10 Kali
- e. Alasan anda memilih PT Sucofindo:
  - a. Harga terjangkau
  - b. Lokasi strategis
  - c. Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan
  - d. Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)
  - e. Lain-lain .....
- f. Darimana anda mengetahui PT. Sucofindo cabang Bandung:
  - a. Kerabat (Teman, keluarga)
  - b. Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
  - c. Media Online (Situs web Sucofindo, media sosial)
  - d. Lain-lain .....

## Pertanyaan

No	Variabel Keandalan <i>(Reliability)</i>	1	2	3	4	5
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Karyawan sanggup membantu pelanggan pada setiap masalah.					
2.	Jasa disampaikan dengan baik dan benar sejak pertama kali					
3.	Jasa disampaikan tepat waktu sesuai yang dijanjikan					
4.	Sistem pencatatan bebas dari kesalahan (contoh: nama perusahaan di sertifikat sesuai)					
5.	Karyawan memiliki pengetahuan yang memadai seputar jasa yang ditawarkan					

No	Variabel Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	1	2	3	4	5
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Pelayanan cepat dari karyawan <i>customer service</i> PT. Sucofindo Bandung.					
2.	Karyawan selalu bersedia membantu pelanggan.					
3.	Karyawan sanggup menanggapi permintaan tambahan pelanggan dengan cepat.					
4.	Bagian pengaduan pelanggan cepat dan tanggap					

No	Variabel Bukti langsung ( <i>Tangible</i> )	1	2	3	4	5
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Fasilitas fisik PT Sucofindo Cabang Bandung nyaman dan enak dilihat					
2.	Karyawan berpenampilan rapi dan enak dipandang					
3.	Peralatan PT Sucofindo Cabang Bandung lengkap dan sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan					
4.	Sertifikat yang diberikan sesuai dengan yang dipesan					

No	Variabel Jaminan (Assurance)	1	2	3	4	5
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Karyawan yang selalu bersikap sopan dan ramah terhadap pelanggan.					
2.	Karyawan memiliki berwawasan luas seputar jasa sehingga mampu menjawab seluruh pertanyaan pelanggan.					
3.	Perasaan aman ketika berinteraksi dengan karyawan PT. Sucofindo Cabang Bandung.					
4.	Seluruh karyawan meyakinkan dapat dipercaya					
5.	Kepastian waktu penyampaian jasa di informasikan dengan jelas kepada para pelanggan.					

No	Variabel Empati ( <i>Empathy</i> )	1	2	3	4	5
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Waktu beroperasi sesuai untuk pelanggan (contoh: jadwal pelanggan dan petugas PT. Sucofindo tidak bertabrakan)					
2.	Karyawan perusahaan memberikan perhatian secara individual.					
3.	Karyawan sungguh - sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan.					
4.	Karyawan mendengarkan dan memproses keluhan pelanggan.					

No	Kepuasan Pelanggan	1	2	3	4	5
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Berdasarkan pengalaman yang dirasakan, pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Sucofindo Cabang Bandung					
2.	PT. Sucofindo Cabang Bandung berhasil memenuhi harapan pelanggan					
3.	Pelanggan puas dengan prosedur operasional di PT. Sucofindo Cabang Bandung					
4.	Secara keseluruhan, pelanggan puas dengan kinerja PT Sucofindo Cabang Bandung					
Kritik dan saran dimensi Kepuasan Pelanggan:						
.....						
.....						
.....						
.....						



## Lampiran 10

## Rekapitulasi hasil kuesioner kualitas pelayanan jasa terkait profil responden

No. Responden	Jenis Kelamin	Sudah berapa kali anda menjadi pelanggan PT Sucofindo cabang Bandung dalam 6 bulan terakhir	Alasan anda memilih PT Sucofindo	Darimana anda mengetahui PT. Sucofindo cabang Bandung:
1	Pria	2 - 5 Kali	Harga terjangkau	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
2	Pria	> 10 Kali	Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
3	Pria	6 - 10 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
4	Pria	1 Kali	Lain-lain	Kerabat (Teman, keluarga)
5	Wanita	2 - 5 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
6	Pria	2 - 5 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
7	Pria	6 - 10 Kali	Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
8	Pria	> 10 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
9	Pria	6 - 10 Kali	Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan	Lain-lain

10	Pria	2 - 5 Kali	Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
11	Pria	1 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Media Online (Situs web Sucofindo, media sosial)
12	Pria	6 - 10 Kali	Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
13	Pria	2 - 5 Kali	Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
14	Pria	6 - 10 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Kerabat (Teman, keluarga)
15	Pria	> 10 Kali	Harga terjangkau	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
16	Pria	2 - 5 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
17	Pria	2 - 5 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
18	Pria	2 - 5 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
19	Pria	1 Kali	Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan	Kerabat (Teman, keluarga)
20	Pria	2 - 5 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Kerabat (Teman, keluarga)
21	Pria	6 - 10 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
22	Pria	2 - 5 Kali	Lain-lain	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
23	Wanita	6 - 10 Kali	Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)

24	Pria	6 - 10 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Lain-lain
25	Pria	2 - 5 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
26	Wanita	> 10 Kali	Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
27	Wanita	6 - 10 Kali	Lokasi strategis	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
28	Pria	2 - 5 Kali	Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
29	Pria	2 - 5 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
30	Pria	6 - 10 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Kerabat (Teman, keluarga)
31	Pria	6 - 10 Kali	Harga terjangkau	Kerabat (Teman, keluarga)
32	Pria	6 - 10 Kali	Lain-lain	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
33	Pria	6 - 10 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
34	Pria	> 10 Kali	Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
35	Pria	1 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Kerabat (Teman, keluarga)
36	Pria	6 - 10 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
37	Pria	6 - 10 Kali	Lain-lain	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
38	Pria	6 - 10 Kali	Harga terjangkau	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)

39	Pria	2 - 5 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Lain-lain
40	Pria	2 - 5 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
41	Pria	2 - 5 Kali	Lokasi strategis	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
42	Pria	6 - 10 Kali	Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
43	Pria	6 - 10 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
44	Pria	6 - 10 Kali	Harga terjangkau	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
45	Pria	2 - 5 Kali	Lain-lain	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
46	Pria	1 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Media Online (Situs web Sucofindo, media sosial)
47	Pria	6 - 10 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Kerabat (Teman, keluarga)
48	Pria	6 - 10 Kali	Lain-lain	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
49	Wanita	2 - 5 Kali	Lain-lain	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
50	Pria	2 - 5 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
51	Pria	2 - 5 Kali	Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan	Kerabat (Teman, keluarga)
52	Pria	6 - 10 Kali	Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
53	Pria	6 - 10 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)

54	Wanita	6 - 10 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
55	Pria	2 - 5 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Lain-lain
56	Pria	6 - 10 Kali	Lain-lain	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
57	Pria	2 - 5 Kali	Pilihan jasa bermacam-macam dan lengkap sehingga mudah untuk mencari jasa yang dibutuhkan	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
58	Pria	> 10 Kali	Lain-lain	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
59	Pria	2 - 5 Kali	Harga terjangkau	Lain-lain
60	Pria	6 - 10 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Kerabat (Teman, keluarga)
61	Pria	2 - 5 Kali	Lain-lain	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
62	Wanita	2 - 5 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
63	Pria	6 - 10 Kali	Lain-lain	Kerabat (Teman, keluarga)
64	Pria	2 - 5 Kali	Saran dari orang lain (Teman, atasan, rekan kerja, dsb)	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)
65	Pria	6 - 10 Kali	Lain-lain	Tempat Kerja (Atasan, rekan kerja)

## Lampiran 11

**Rekapitulasi Hasil Kuesioner Terkait Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas  
Pelayanan Jasa PT Sucofindo Cabang Bandung**

No. Responden	Reliability					Responsiveness			
	1	5	5	4	4	5	3	5	4
2	5	4	4	5	5	5	5	4	4
3	4	4	3	5	4	2	4	3	5
4	4	3	4	5	5	4	4	5	4
5	5	5	5	4	5	3	5	5	4
6	4	4	4	5	4	3	4	2	5
7	5	5	3	5	5	5	4	4	4
8	4	4	3	5	5	2	4	4	3
9	4	2	2	4	4	5	5	3	4
10	4	4	2	5	5	4	4	4	5
11	4	4	5	4	4	4	4	3	4
12	5	2	2	5	4	3	5	3	5
13	5	4	2	4	5	3	5	4	3
14	4	5	3	4	4	5	4	4	5
15	4	3	5	4	5	2	4	3	5
16	5	3	2	4	3	4	4	5	4
17	3	5	5	5	4	2	3	3	4
18	3	5	4	4	4	2	4	4	4
19	5	5	3	5	5	3	5	5	3
20	3	4	3	4	4	2	4	3	4
21	5	3	3	3	4	2	4	4	4
22	3	4	4	4	5	4	5	4	5
23	5	4	4	5	5	2	4	5	4
24	5	5	5	4	5	3	4	5	4
25	4	4	4	4	4	2	4	5	4
26	3	5	4	5	5	4	5	5	5
27	4	3	4	5	4	5	4	5	4
28	5	4	4	5	5	5	5	5	3
29	3	4	5	5	5	4	5	5	5
30	5	4	4	5	4	4	4	4	5
31	3	5	5	5	5	4	5	5	4
32	5	4	4	4	4	3	4	5	5
33	5	5	4	5	4	5	5	3	4
34	5	3	4	5	5	5	5	3	5
35	4	3	5	4	5	4	4	4	3
36	4	4	3	3	3	5	4	4	3

## Lampiran 11-1

37	5	3	2	4	5	5	4	4	5
38	5	5	5	5	5	5	4	3	3
39	4	3	5	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	5	3	5	4	3
41	4	5	4	4	4	5	5	4	5
42	4	2	1	4	3	5	4	5	3
43	4	5	5	4	5	4	4	4	5
44	4	4	4	4	5	4	4	4	4
45	4	5	4	4	5	4	4	4	5
46	5	5	4	3	5	4	3	3	4
47	4	4	5	3	5	5	3	3	4
48	4	3	4	3	4	5	4	4	5
49	5	4	5	5	4	4	3	4	3
50	5	4	5	3	4	4	5	3	4
51	5	5	4	4	3	4	3	4	4
52	4	4	5	4	4	5	3	5	3
53	5	3	4	5	5	4	4	5	4
54	4	4	5	5	5	5	3	3	4
55	4	3	3	4	5	5	3	3	4
56	4	4	2	3	5	5	4	3	3
57	4	5	5	4	4	4	4	5	4
58	5	4	5	5	4	4	3	4	3
59	4	5	4	5	5	4	3	5	5
60	4	4	4	4	4	5	4	4	4
61	5	5	2	4	3	4	5	5	5
62	4	4	5	5	4	5	5	4	3
63	4	3	3	4	5	4	4	4	4
64	4	4	3	4	5	4	4	3	5
65	5	5	5	4	4	3	4	5	4

No. Responden	Tangible				Assurance				
1	4	5	5	5	5	5	4	5	5
2	5	5	4	5	5	5	5	4	4
3	2	3	5	4	3	5	4	4	4
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
6	5	4	5	4	3	4	5	5	4
7	3	4	5	4	4	5	4	4	5
8	3	4	3	4	3	4	4	4	4
9	2	3	3	4	2	4	5	5	5
10	4	4	5	5	2	5	3	4	5
11	5	3	4	5	4	5	5	5	5
12	4	5	4	4	3	4	5	5	4
13	4	5	5	5	4	4	5	4	5
14	3	4	4	4	2	4	3	5	4
15	4	5	4	4	3	5	5	4	4
16	5	4	5	4	4	4	4	5	4
17	3	4	5	4	2	5	5	4	3
18	4	5	5	3	4	5	4	5	4
19	5	4	4	4	5	4	5	4	3
20	2	5	4	3	2	5	5	5	4
21	5	4	4	3	3	4	4	5	5
22	4	4	5	4	4	5	5	5	3
23	3	5	5	3	4	5	3	4	3
24	4	5	4	3	5	5	4	4	3
25	3	5	4	5	3	4	5	4	3
26	4	5	4	5	5	4	4	5	4
27	5	4	5	4	3	5	5	5	3
28	4	4	5	5	3	5	4	5	5
29	5	5	4	4	4	4	4	5	3
30	4	4	5	5	3	4	4	4	4
31	5	4	4	3	4	4	5	5	4
32	3	5	4	4	5	4	5	3	4
33	4	4	3	4	4	5	4	5	4
34	3	4	5	5	5	3	5	5	5
35	4	5	4	5	5	3	5	4	4
36	4	4	4	5	4	3	4	5	4
37	4	5	4	4	5	5	4	5	4
38	5	5	4	4	2	5	4	5	4
39	3	5	5	5	3	5	5	4	4
40	3	5	4	4	2	4	3	5	5
41	5	5	4	4	5	5	4	4	5
42	3	5	4	4	5	3	5	4	5
43	5	4	5	4	4	5	5	3	5



44	3	4	5	5	2	4	4	4	5
45	4	4	5	5	4	4	4	4	5
46	5	5	3	5	5	5	5	4	5
47	3	3	3	4	2	5	3	5	5
48	4	5	4	4	5	5	5	3	5
49	5	3	4	4	5	4	4	3	4
50	3	4	4	4	4	5	4	3	4
51	4	5	3	4	5	3	5	3	4
52	5	5	5	5	4	5	4	5	4
53	4	5	4	5	4	4	5	3	4
54	4	5	3	4	5	4	3	5	5
55	4	4	4	5	4	5	4	3	4
56	5	3	3	4	2	5	4	3	4
57	5	5	4	5	4	4	3	5	5
58	5	4	5	5	5	4	4	5	4
59	4	3	3	4	3	3	3	5	5
60	5	5	3	4	5	4	5	4	4
61	4	4	4	4	4	4	5	5	5
62	4	3	4	4	4	5	4	5	4
63	5	4	5	5	5	5	4	5	5
64	4	5	3	5	4	5	5	4	5
65	3	4	5	5	5	4	5	4	4

No. Responden	Empathy				Keseluruhan			
1	4	5	4	5	4	5	5	4
2	5	4	5	4	5	4	5	5
3	5	4	5	4	4	2	3	4
4	5	4	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	4	4	4	5	5
6	5	4	4	5	4	3	5	4
7	4	5	4	5	4	4	3	4
8	4	4	5	4	4	3	4	4
9	5	4	4	5	3	2	4	3
10	5	4	5	5	3	4	4	4
11	4	4	4	5	5	4	5	5
12	5	5	4	4	4	3	4	4
13	5	4	4	5	4	4	5	4
14	4	5	5	4	3	4	5	4
15	5	5	4	5	4	3	4	4
16	4	5	4	4	4	4	4	4
17	4	5	4	3	2	3	4	3
18	4	5	4	3	5	4	4	3
19	4	4	4	4	3	4	4	4
20	4	5	5	4	3	2	4	3
21	5	4	5	3	4	3	4	4
22	4	5	5	3	4	5	5	4
23	5	4	5	3	3	4	4	4
24	4	5	4	5	4	4	5	5
25	4	5	5	4	3	4	4	4
26	5	5	5	4	4	5	5	5
27	5	5	5	3	4	4	5	3
28	4	5	5	3	5	4	5	5
29	4	5	5	3	4	4	4	5
30	4	5	4	3	5	4	4	4
31	5	5	5	5	5	4	5	4
32	4	5	4	5	4	4	4	4
33	5	4	4	4	4	5	5	4
34	5	4	5	5	3	4	4	5
35	3	4	5	4	4	5	4	4
36	4	4	4	5	5	5	5	4
37	4	4	5	4	3	5	5	5
38	4	5	4	4	3	4	4	4
39	3	4	5	5	4	3	4	5
40	5	5	5	4	3	4	5	4
41	3	4	4	4	4	4	5	4
42	4	4	4	5	4	5	4	5
43	3	4	5	5	3	4	5	4

## Lampiran 11-1

44	3	5	4	5	5	4	4	5
45	5	5	5	5	3	4	4	4
46	5	4	4	4	5	3	5	4
47	5	5	3	5	2	4	4	5
48	5	5	3	5	4	4	4	4
49	4	5	5	4	5	5	4	4
50	5	3	5	5	4	3	3	5
51	4	4	4	4	5	4	4	4
52	5	5	5	5	5	3	4	4
53	4	3	5	4	5	5	5	5
54	4	4	5	4	5	4	5	5
55	4	3	4	4	5	4	4	4
56	5	3	3	4	2	4	5	4
57	5	5	4	4	4	3	5	5
58	5	4	5	5	5	4	3	4
59	4	4	3	5	3	4	3	4
60	4	5	5	4	5	3	3	5
61	5	5	4	4	5	4	4	5
62	4	5	5	4	5	5	4	5
63	5	5	5	5	4	4	4	4
64	4	4	5	5	5	5	5	5
65	5	4	5	5	5	5	4	5

## Lampiran 12

### Gambar dan Foto Dokumentasi



Tempat Parkir Mobil



Tampilan depan kantor 1



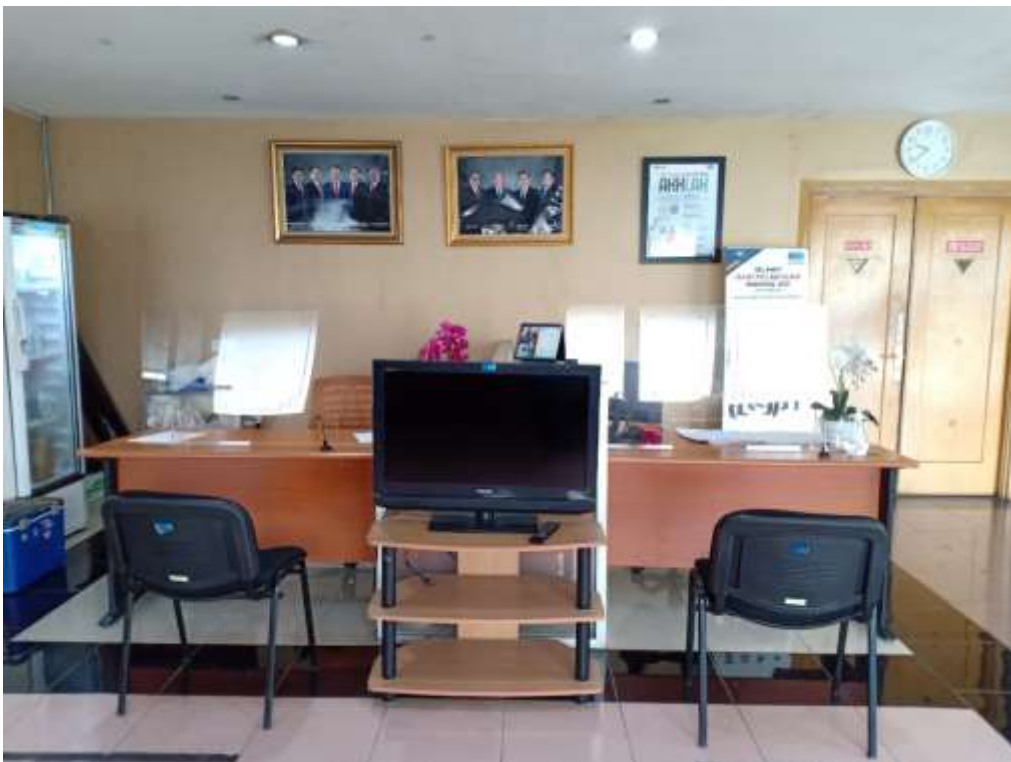
Pos petugas keamanan



Tampilan depan kantor 2 dan tempat parkir motor



Pintu masuk kantor



*Meja customer service*



Ruang tunggu pelanggan



Pintu masuk Ruang laboratorium