

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN
SYARIAH (KSPPS) BMT EL-IHSAN MUBAROK
BANDUNG BARU TAHUN 2018



Kepada Yth
Bapak/Ibu
Di Tempat

Dengan hormat,
Yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama : Nisaun Nurul Luthfiyah
NPM : 15010003
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Perguruan Tinggi : STIE Muhammadiyah Pringsewu

Ingin meminta kesediaan Bapak/Ibu sebagai karyawan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru untuk berpartisipasi menjawab kuisisioner yang Bapak/Ibu ajukan, untuk penulisan skripsi sebagai tugas akhir kuliah Bapak/Ibu di STIE Muhammadiyah Pringsewu. Kuisisioner ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru Tahun 2018”.

Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan tidak akan berkaitan dengan penilaian kinerja, citra diri atau kedudukan karena kuisisioner ini di tunjukan untuk keperluan ilmiah dan penyelesaian tugas akhir studi serta jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i akan dijaga kerahasiannya.

Atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr/i Bapak/Ibu ucapkan terima kasih.

Hormat Bapak/Ibu,

.....

A. IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Jabatan :

Lama Bekerja :Tahun

Pendidikan Terakhir : SD SMA Sarjana
 SMP Diploma

B. PETUNJUK PENGISIAN

- f. Mohon memberikan tanda (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar.
- g. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
- h. Mohon memberikan jawaban yang sebenar-benarnya.
- i. Ada lima alternatif jawaban yaitu :
 - Sangat Baik (SB) = 5
 - Baik (B) = 4
 - Cukup (C) = 3
 - Kurang (K) = 2
 - Sangat Kurang (SK) = 1

C. DAFTAR PERNYATAAN

1. Variabel Kinerja (X)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SB	B	C	K	SK
Kualitas						
1.	Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan cara kerja yang ditetapkan					
2.	Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan nasabah					
Kuantitas						
3.	Pekerjaan diselesaikan sesuai dengan target yang diberikan					
4.	Memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada konsumen					
Ketepatan Waktu						
5.	Mempergunakan waktu semaksimal mungkin dalam bekerja.					
6.	Hadir tepat waktu.					
Efektivitas						
7.	Melakukan pekerjaan dengan rapi dan teliti.					
8.	Berusaha untuk bersungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaan agar mendapatkan hasil yang maksimal.					
Kemandirian						
9.	Dalam bekerja berusaha mematuhi peraturan yang ada					

	walaupun tidak ada pengawasan					
10.	Dalam melakukan pekerjaan, tidak menunggu perintah dari pimpinan					

2. Variabel Pelayanan (Y)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SB	B	C	K	SK
Reliabilitas						
1.	Karyawan memberikan pengarahan atas keunggulan produk yang ditawarkan oleh Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru					
2.	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru melayani tepat waktu					
Ketampakan Fisik						
3.	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru berpenampilan menarik					

4.	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru memiliki kelengkapan kantor modern (Unit computer, telepon, mesin hitung, terminal on line, alat deteksi uang, valas, dll).					
Responsivitas						
5.	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru ramah dan komunikatif dalam melayani nasabah					
6.	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung menangani masalah yang disampaikan nasabah dengan cepat					
Kepastian						
7.	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru selalu membina hubungan yang baik dengan nasabah.					
8.	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru memiliki pengetahuan yang baik tentang produk-produk yang ditawarkan oleh KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru					

Empati						
9.	Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru memberikan penjelasan tentang keunggulan produk yang dipasarkan.					
10.	Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru memahami keinginan nasabah					