

LAMPIRAN

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini pimpinan JNE Express Bibis, menerangkan bahwa:

Nama : Andref Giga kurniawan
NIM : 185611005
Prodi : Sistem Informasi
Universitas : Universitas Teknologi Digital Indonesia

Benar yang tersebut namanya diatas telah melaksanakan penelitian di JNE Express Bibis pada tanggal 18-22 April 2022 dengan Judul : “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Informasi Layanan Jasa Pengiriman Barang JNE Express dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana seharusnya.

Sleman, 27 April 2022

Pimpinan JNE Express Bibis

Darma Setiawan

Instrument pengambilan data

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Pelanggan JNE EXPRESS Express Bibis

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Teknologi Digital Indoensia mengharap kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah alat pengambilan data dalam penyusunan skripsi saya yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SISTEM INFORMASI LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG JNE EXPRESS DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)”.

Informasi yang sedianya Anda berikan sangat membantu kelancaran penelitian ini. Atas perhatian dan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Andref Giga Kurniawan

Berilah tanda ceklist (√) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia pada masing-masing pernyataan.

Kinerja	Harapan
1 = Sangat Tidak Puas (STP)	1 = Sangat Tidak Penting (STP)
2 = Tidak Puas (TP)	2 = Tidak Penting (TP)
3 = Netral (N)	3 = Netral (N)
4 = Puas (P)	4 = Penting (P)
5 = Sangat Puas (SP)	5 = Sangat Penting (SP)

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : _____

No	Pernyataan	Kinerja					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tangible (bukti fisik)											
1	Sistem informasi JNE Express menyediakan peralatan digital yang canggih dan modern.										
2	Tampilan antarmuka sistem informasi rapi dan profesional.										
3	Fitur sistem sesuai dengan layanan yang ditawarkan.										
4	Tersedia sarana dan prasarana digital yang memadai (misalnya aplikasi, website).										
5	Akses sistem informasi JNE Express mudah dijangkau oleh pelanggan. Akses sistem informasi JNE Express mudah dijangkau oleh pelanggan.										
Reliability (Kehandalan)											
6	Sistem memberikan informasi yang akurat dan terpercaya.										
7	Informasi layanan yang ditampilkan jelas dan tidak menyesatkan.										
8	Sistem dapat diakses dengan cepat dan tanpa hambatan.										
9	Jika terjadi kesalahan, sistem tanggap dalam memperbaiki.										
Responsiveness (Daya Tanggap)											
10	Layanan digital JNE Express (misalnya chatbot, email) responsif terhadap pertanyaan pelanggan.										
11	Sistem mampu memberikan informasi yang rinci dan relevan.										
Empaty (Rasa Peduli)											
12	Sistem menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pengguna.										
13	Layanan digital memberikan kemudahan dalam menyampaikan pertanyaan atau permintaan.										
Assurance (jaminan)											
14	Sistem memberikan informasi yang dapat dipercaya terkait layanan JNE Express.										
15	Sistem membantu pelanggan menyelesaikan masalah layanan dengan baik.										
16	Tersedia fitur komunikasi (telepon, email, live chat) untuk keluhan pelanggan.										

