**LAMPIRAN**

**Kontribusi Media Website Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Pasundan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftar Tahun Akademik 2019/2020**

**Petunjuk Pengisian :**

1. Pengisian kuisioner ini semata – mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, semua pilihan jawaban dan pendapat saudara akan dirahasiakan oleh peneliti
2. Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan dan seluruh kemungkinan jawabannya
3. Isilah jawaban dengan memberikan tanda *check list* (x) atau (o) pada salah satu pilihan jawaban yang saudara anggap sesuai dengan kondisi sebenarnya
4. Peneliti mengharapkan semua pernyataan di isi dan tidak ada yang dilewatkan.
5. Terima kasih atas kerja samanya

DATA RESPONDEN

1. Jenis ?
2. Pria
3. Wanita
4. Usia ?
5. < 20
6. > 20
7. Pendidikan Terakhir ?
8. SMA/SMK/MA
9. S1
10. S2
11. Lain-lain
12. Pekerjaan ?
13. Pelajar
14. Freelance
15. Pegawai
16. Wirausaha
17. Lain-lain

**DATA PENELITIAN**

**Variabel X : Media Website**

1. **Intensitas Pengguna**
2. **Seringnya mendapatkan informasi**
3. Seberapa Sering Sdr. mengakses website Penerimaan Mahasiswa Baru Unpas ?
4. Sering
5. Jarang
6. Tidak Pernah
7. Apakah Sdr. sering mendapatkan informasi dari website Penerimaan Mahasiswa Baru Unpas ?
8. Sering
9. Jarang
10. Tidak Pernah
11. **Informasi yang dibutuhkan**
12. Apakah informasi yang ada di website Penerimaan Mahasiswa Baru sudah sesuai dengan yang dibutuhkan Sdr. ?
13. Sesuai
14. Kurang Sesuai
15. Tidak Sesuai
16. Apakah Sdr. sering menggunakan website Penerimaan Mahasiswa Baru jika sedang membutuhkan informasi ?
17. Sering
18. Jarang
19. Tidak Pernah
20. **Intensitas Mencari Informasi**
21. Apakah Sdr. sering mencari informasi terkait Penerimaan Mahasiswa Baru di Website Unpas ?
22. Sering
23. Jarang
24. Tidak Pernah
25. Apakah informasi yang Sdr. cari di website Penerimaan Mahasiswa Baru Unpas ada ?
26. Ada
27. Tidak Ada
28. Tidak Tahu
29. **Kualitas Website**
30. **Tampilan**
31. Bagaimana tampilan website Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Pasundan ?
32. Menarik
33. Kurang Menarik
34. Tidak Menarik
35. Apakah tampilan website Penerimaan Mahasiswa Baru Unpas mempengaruhi minat mendaftar Sdr. ?
36. Sangat Mempengaruhi
37. Kurang Mempengaruhi
38. Tidak Mempengaruhi
39. **Kemudahan Akses**
40. Menurut Sdr. bagaimana kemudahan akses website penerimaan mahasiswa baru ?
41. Mudah diakses
42. Kurang mudah diakses
43. Tidak mudah diakses
44. Apakah website Penerimaan Mahasiswa Baru Unpas dapat diakses melalui media laptop, komputer, hp ?
45. Dapat Diakses
46. Sulit Diakses
47. Tidak Dapat Diakses
48. **Isi Pesan**
49. **Kelengkapan Konten**
50. Menurut Sdr. bagaimana kelengkapan konten website Penerimaan Mahasiswa Baru ?
51. Lengkap
52. Kurang Lengkap
53. Tidak Lengkap
54. Menurut Sdr. apakah konten website mudah dimengerti ?
55. Mudah
56. Sulit
57. Tidak Tahu
58. **Daya Tarik Website**
59. Apakah menurut Sdr. website Penerimaan Mahasiswa Baru Unpas memiliki daya tarik ?
60. Memiliki Daya Tarik
61. Kurang Memiliki Daya Tarik
62. Tidak Memiliki Daya Tarik
63. Apakah website penerimaan mahasiswa baru Universita Pasundan memiliki animasi yang menarik ?
64. Memiliki
65. Tidak Memiliki
66. Tidak Tahu
67. **Mudah dipahami**
68. Apakah ada ketidaksesuaian antara informasi yang disampaikan di website dengan yang sebenarnya ?
69. Ada
70. Tidak Ada
71. Tidak Tahu
72. Apakah informasi penerimaan mahasiswa baru di website penerimaan mahasiswa baru mudah dipahami ?
73. Mudah Dipahami
74. Tidak Mudah Dipahami
75. Sulit Dipahami.

**DATA PENELITIAN**

**Variabel Y : Kualitas Pelayanan**

1. **Accesibility**
2. **Terdapat Live Chat**
3. Apakah live chat yang disediakan oleh website penerimaan mahasiswa baru mudah dihubungi ?
4. Mudah
5. Tidak Mudah
6. Sulit
7. Apakah live chat yang disediakan oleh website penerimaan mahasiswa baru dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diharapkan ?
8. Memenuhi
9. Kurang Memenuhi
10. Tidak Memenuhi
11. **Terdapat kontak Customer Service**
12. Apakah kontak customer service yang tertera di website penerimaan mahasiswa baru dapat dihubungi ?
13. Dapat dihubungi
14. Sulit dihubungi
15. Tidak dapat dihubungi
16. Apakah kontak customer service yang tertera pada website penerimaan mahasiswa baru dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diharapkan ?
17. Memenuhi
18. Kurang Memenuhi
19. Tidak Memenuhi
20. **Communication**
21. **Pertanyaan pendaftar**
22. Apakah pertanyaan Sdr. mengenai penerimaan mahasiswa baru, khususnya ujian saringan masuk terjawab semua?
23. Terjawab semua
24. Ada yang tidak terjawab
25. Tidak terjawab semua
26. **Jawaban operator**
27. Apakah operator penerimaan mahasiswa baru memberikan jawaban sesuai yang diharapkan Sdr. ?
28. Sesuai
29. Kurang Sesuai
30. Tidak Sesuai
31. **Reliability**
32. **Informasi Update**
33. Apakah informasi yang tercantum di website sudah tepat dengan pelaksanaanya di lapangan ?
34. Sesuai
35. Kurang Sesuai
36. Tidak Sesuai
37. Ketepatan Informasi
38. Apakah informasi terkait penerimaan mahasiswa baru yang ditampilkan di website Universtias Pasundan sudah tepat ?
39. Tepat
40. Kurang Tepat
41. Tidak Tepat
42. **Responsiveness**
43. **Kesigapan dalam memberikan pelayanan**
44. Bagaimana kesigapan operator customer service website penerimaan mahasiswa baru dalam melayani Sdr. ?
45. Sigap
46. Kurang Sigap
47. Tidak Sigap
48. **Kesigapan dalam menangani keluhan**
49. Apakah keluhan Sdr. teratasi ketika mengalami hambatan pada saat mendaftar dan mengisi formulir penerimaan mahasiswa baru ?
50. Teratasi
51. Kurang teratasi
52. Tidak teratasi

**PEDOMAN WAWANCARA**

**Narasumber I**

1. Bagaimana alur sistem website Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Pasundan ?
2. Menurut anda, website Universitas Pasundan berfungsi sebagai ?
3. Apakah media website itu penting dan mempunyai kontribusi ?
4. Menurut anda apa yang membuat website menjadi media komunikasi ?
5. Bagaimana Universitas Pasundan memanfaatkan website sebagai media komunikasi ?
6. Menurut anda, apakah website penerimaan mahasiswa baru memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan ?
7. Bagaimana cara MayOutfit melihat expertise dari seorang selebriti ?
8. Bagaimana anda memanfaatkan website sebagai media komunikasi ?
9. Apakah penting meningkatkan kualitas pelayanan ?
10. Apakah ada hubungan antara media komunikasi website dengan kualitas pelayanan ?
11. Bagaimana tanggapan anda terhadap website Unpas ?
12. Faktor apa yang membuat media website dapat meningkatkan kualitas pelayanan ?
13. Bagaimana website Penerimaan Mahasiswa Baru mendapatkan respon dari publik ?
14. Bagaimana cara memaksimalkan media website menjadi komunikasi dua arah ?
15. Apa tujuan dari website Penerimaan Mahasiswa Baru Unpas ?
16. Apakah mudah mengakses website Penerimaan Mahasiswa Baru ?
17. Siapa sasaran yang dapat membuka website ?
18. Apa tindakan yang dilakukan jika media website sedang mengalami hambatan atau gangguan ?
19. Apa saja hambatan atau gangguan dari penggunaan media website sebagai media komunikasi?
20. Bagaimana media website mengukur peningkatan kualitas pelayanan ?
21. Apakah media website tepat sasaran untuk peningkatan kualitas pelayanan ?
22. Apakah media website ini efesien dibandingkan dengan media yang lainnya ?

**Narasumber II**

1. Apakah kualitas pelayanan berhubungan dengan media website ?
2. Menurut anda kualitas pelayanan itu apa ?
3. Apakah pelayanan terhadap pendaftar / calon mahasiswa penting?
4. Menurut anda pelayanan apa yang dapat diberikan melalui media website ?
5. Apa itu live chat di media website Unpas ?
6. Apakah live chat di media website Unpas terhubung 24 jam ?
7. Kapan waktu live chat nya ?
8. Apakah live chat dapat mengakomodir seluruh pertanyaan atau hanya terkait PMB saja ?
9. Apakah di website Unpas terdapat contacs person ?
10. Apakah contacs person di website Unpas dapat dihubungi 24 jam ?
11. Kapan jam kerja contacs personnya ?
12. Bagaimana kejelasan informasi di media website Unpas ?
13. Apa saja informasi yang terdapat di media website Unpas ?
14. Bagaimana cara pendaftar apabila ada informasi yang dirasakan kurang jelas ?
15. Selain di website dimana lagi pendaftar mencari informasi ?
16. Bagimana mekanisme atau prosedur jawaban dari operator jika ada pertanyaan dari pendaftar ?
17. Ada berapa operator Penerimaan Mahasiswa Baru yang bertugas ?
18. Apakah operator Penerimaan Mahasiswa Baru hanya melayani pertanyaan seputar pendaftaran Ujian Saringan Masuk ?
19. Apakah media website Unpas selalu di Update ?
20. Berapa lama media website Unpas di Update ?
21. Update yang biasa di unggah informasi terkait apa ?
22. Bagaimana pengisian form pendaftaran mudah ?
23. Apa saja isi form pendaftaran yang diisi oleh pendaftar ?
24. Bagimana jika form pendaftaran error ?
25. Harus menghubungi siapa jika form pendaftaran error ?
26. Bagaimana kesigapan operator dalam menangani keluhan dan pertanyaan ?
27. Apa saja tugas operator Penerimaan Mahasiswa Baru ?

**Narasumber III**

1. Apakah informasi yang disajikan di website Unpas lengkap dan jelas ?
2. Apa informasi yang menarik yang sering di cari oleh pendaftar ?
3. Menurut anda bagaimana tampilan website Unpas saat ini ?
4. Apakah mengakses website Unpas mudah ?
5. Apa saja fitur yang terdapat di media website Unpas ?
6. Apakah website Unpas mudah dipahami ?
7. Apakah pendaftar dapat memberikan masukan bagi website Unpas?
8. Apa yang menjadi daya tarik media website Penerimaan Mahasiswa Baru ?
9. Bagaimana website Penerimaan Mahasiswa Baru mendapatkan respon dari publik ?
10. Bagaimana cara memaksimalkan media website menjadi komunikasi dua arah ?
11. Apa tujuan dari website Penerimaan Mahasiswa Baru Unpas ?
12. Apakah mudah mengakses website Penerimaan Mahasiswa Baru ?
13. Apa saja hambatan atau gangguan dari penggunaan media website sebagai media komunikasi?
14. Bagaimana media website mengukur peningkatan kualitas pelayanan ?
15. Apakah media website tepat sasaran untuk peningkatan kualitas pelayanan ?
16. Apakah media website ini efesien dibandingkan dengan media yang lainnya ?

**Triangulator Pengelola Website I**

1. Apa tugas pengelola media website penerimaan mahasiswa baru ?
2. Bagaimana website penerimaan mahasiswa baru dapat mengakomodir pendaftar ?
3. Apa saja informasi yang ada di media websit penerimaan mahasiswa baru ?
4. Apa saja hambatan yang dialami selama mengeola media website Penerimaan Mahasiswa Baru ?
5. Bagaimana cara mengatasi hambatan yang terjadi ?
6. Apakah kelebihan website Penerimaan Mahasiswa Baru Unpas ?
7. Apakah kekurangan website Penerimaan Mahasiswa Baru Unpas ?
8. Apakah konten website sudah mengakomodir kebutuhan pendaftar ?

**Triangulator II Operator**

1. Apa tugas oprator penerimaan mahasiswa baru ?
2. Apa saja kendala yang sering dihadapi sebagai operator Penerimaan Mahasiswa Baru ?
3. Bagaimana cara menangani keluhan dari peserta ?
4. Apakah media website Universitas Pasundan sudah berjalan dengan baik ?

**Triangulator III Pendaftar**

1. Apakah media website Unpas menarik ?
2. Apakah media website Unpas mudah di akses ?
3. Apakah informasi yang disampaikan ?
4. Apa kelebihan media website Unpas ?
5. Apa kekurangan media website Unpas ?
6. Apakah pelayanan yang diberikan operator baik ?
7. Bagaimana kesan-kesan anda telah menggunakan media website Unpas ?

**DAFTAR OBSERVASI**

Kontribusi Media Website Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Pasundan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftar Tahun Akademik 2019/2020

|  |  |
| --- | --- |
| **KEGIATAN** | **KEADAAN** |
| **BAIK** | **SEDANG** | **TIDAK BAIK** |
| 1. Kualitas pelayanan melalui media website penerimaan mahasiswa baru Universitas Pasundan
 | 🗸 |  |  |
| 1. Media komunikasi website menyampaikan informasi sesuai dengan kebutuhan
 | 🗸 |  |  |
| 1. Tampilan pada media website penerimaan mahasiswa baru Universitas Pasundan
 |  | 🗸 |  |
| 1. Kejelasan dari pesan yang disampaikan melalui website penerimaan mahasiswa baru
 |  | 🗸 |  |
| 1. Daya tarik pesan yang dimuat dalam website penerimaan mahasiswa baru
 |  |  | 🗸 |
| 1. Kesigapan dalam menangani keluhan dari pendaftar
 | 🗸 |  |  |
| 1. Kesigapan dalam memberikan pelayanan melalui media website
 | 🗸 |  |  |
| 1. Kemudahan mendapatkan pelayanan melalui website
 |  | 🗸 |  |
| 1. Fasilitas Contacs Person di website
 | 🗸 |  |  |
| 1. Fasilitas fitur live chat di website
 | 🗸 |  |  |