



**PENANG DEVELOPMENT CORPORATION
CUSTOMER SATISFACTION SURVEY**

Dear respondents,

Penang Development Corporation (PDC) is conducting this survey with the objective to improve the efficiency and effectiveness of the services provided. We are interested to know your opinion about the level of satisfaction with the services provided by us. Results from this survey are for the purpose of management and your data is treated confidentially. Thank you for giving us the opportunity to serve you better. Please help us by taking a few minutes to tell us about the service that you have received so far. We appreciate your feedbacks and want to make sure we meet your expectations

Perbadanan Pembangunan Pulau Pinang sedang menjalankan soal selidik ini sebagai tujuan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan yang diberikan. Kami berminat untuk mengetahui pandangan anda mengenai tahap kepuasan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh kami. Hasil daripada kajian ini adalah untuk tujuan pengurusan sahaja dan sebarang data dari anda adalah dirahsiakan. Terima kasih kerana memberi peluang kepada kami untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik. Sila membantu kami dengan mengambil beberapa minit untuk memberitahu kami mengenai perkhidmatan yang telah diterima setakat ini. Kami menghargai maklum balas anda dan ingin memastikan kami memenuhi kehendak anda.

The questionnaire consist of three parts.

Soal selidik ini terdiri daripada tiga bahagian.

Part A: Respondent's Details

Bahagian A: Butiran Responden

Part B: Level Of Satisfaction On PDC's Service

Bahagian B: Tahap Kepuasan terhadap perkhidmatan PDC

PART C: Suggestions For Improvement

Bahagian C : Cadangan Penambahbaikan

PART A : RESPONDENT'S DETAILS

Please fill in or tick (√) in the column that relates to your details. This information is for statistical and research purposes only.

Sila tandakan (√) pada bahagian yang berkaitan dengan butir-butir anda. Sebarang maklumat ini adalah untuk tujuan kajian dan statistik sahaja.

1. Gender (*Jantina*):

- Male / *Lelaki*
- Female / *Perempuan*

2. Age (*Umur*):

- 20 years and below / *20 tahun dan ke bawah*
- 21 to 30 years / *21 sehingga 30 tahun*
- 31 to 40 years / *31 sehingga 40 tahun*
- 41 to 50 years / *41 sehingga 50 tahun*
- 50 years and above / *50 tahun dan ke atas*

3. Occupation (*Pekerjaan*)

- Government / *Kerajaan*
- Private / *Swasta*
- Own business / *Perniagaan Sendiri*
- Unemployed / *Tidak bekerja*
- Others / *Lain-lain*

4. Division / Unit you dealt with (Bahagian / Unit yang anda berurusan)

- General Manager Department / *Jabatan Pengurus Besar*
- Management Services (Human Resources Section) / *Khidmat Pengurusan (Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)*
- Contract Management / *Pengurusan Kontrak*
- Corporate Communications / *Komunikasi Korporat*
- Entrepreneur Development / *Pembangunan Usahawan*
- Finance & Investment / *Kewangan & Pelaburan*
- Information & Communication Technology / *Teknologi Maklumat & Komunikasi*
- Industry / *Perindustrian*
- Internal Audit / *Audit Dalam*
- Land & Physical Planning / *Perancangan Fizikal & Pengurusan Tanah*
- Legal / *Guaman*
- Procurement Section / *Seksyen Perolehan*
- Property Management / *Pengurusan Harta*
- Strategy & Planning / *Strategi & Perancangan*
- Technical / *Teknikal*
- Others, please specify / Lain-lain, sila nyatakan _____

5. How long have you dealt with PDC (Berapa lama anda telah berurusan dengan PDC?)

- Less than 1 year / *kurang dari 1 tahun*
- 1–5 years / *1–5 tahun*
- 5–10 years / *5–10 tahun*
- More than 10 years / *lebih dari 10 tahun*

PART B : LEVEL OF SATISFACTION ON PDC'S SERVICE

Please indicate how satisfied were you with the amount and quality of each service given by ticking (√) the appropriate number at the right according to the scale given.

Sila nyatakan tahap kepuasan anda terhadap jumlah dan setiap kualiti perkhidmatan yang diberikan dengan menandakan nombor-nombor yang sesuai di sebelah kanan mengikut skala yang diberikan.

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Very dissatisfied <i>Sangat tidak berpuas hati</i> | Dissatisfied <i>Tidak berpuas hati</i> | Somewhat satisfied <i>Agak berpuas hati</i> | Satisfied <i>Berpuas hati</i> | Very satisfied <i>Sangat berpuas hati</i> |

| Bil | Statement / Kenyataan | Score assessed / Skor yang dinilai | | | | |
|---|--|------------------------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I. EFFECTIVENESS OF SERVICE DELIVERY <i>KEBERKESANAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN</i> | | | | | | |
| 1. | Provide good hospitality. <i>Memberi layanan mesra.</i> | | | | | |
| 2. | Ready to help customers. <i>Sedia membantu pelanggan.</i> | | | | | |
| 3. | Quality of information / guidance given. <i>Kualiti maklumat / panduan yang diberikan.</i> | | | | | |
| 4. | Efficient and knowledgeable. <i>Cekap dan berpengetahuan.</i> | | | | | |
| 5. | Understanding customer needs. <i>Memahami keperluan pelanggan.</i> | | | | | |
| 6. | Able to refer clients to appropriate sources. <i>Mampu merujuk pelanggan kepada sumber yang tepat.</i> | | | | | |

Please indicate how satisfied were you with the amount and quality of each service given by ticking (✓) the appropriate number at the right according to the scale given.

Sila nyatakan tahap kepuasan anda terhadap jumlah dan setiap kualiti perkhidmatan yang diberikan dengan menandakan nombor-nombor yang sesuai di sebelah kanan mengikut skala yang diberikan.

| | | | | |
|---------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Excellent <i>Sangat baik</i> | Good <i>Baik</i> | Average <i>Agak baik</i> | Poor <i>Lemah</i> | Very poor <i>Sangat lemah</i> |

| Bil | Statement / Kenyataan | Score assessed / Skor yang dinilai | | | | |
|--|---|------------------------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| II. FACILITIES PROVIDED <i>KEMUDAHAN YANG DISEDIAKAN</i> | | | | | | |
| 1. | Directional signs <i>Papan tanda arah</i> | | | | | |
| 2. | Toilet <i>Tandas</i> | | | | | |
| 3. | Surau | | | | | |
| 4. | Cafeteria <i>Kafeteria</i> | | | | | |
| 5. | Waiting room <i>Ruang menunggu</i> | | | | | |
| 6. | Meeting room <i>Bilik Mesyuarat</i> | | | | | |

How do you rate our facilities?

Bagaimanakah anda menilai kemudahan yang disediakan oleh kami?

.....

.....

.....

PART C: SUGGESTIONS FOR IMPROVEMENT / CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

a) Based on your experience dealing with Penang Development Corporation (PDC), please write your suggestions for improving the quality of services provided.

Berdasarkan pengalaman anda berurusan dengan Perbadanan Pembangunan Pulau Pinang, sila kemukakan cadangan untuk penambahbaikan kualiti perkhidmatan yang diberikan.

.....
.....
.....
.....

b) Please let us know what aspects of our service/facilities which we have carried out well?

Sila nyatakan aspek kemudahan / fasiliti yang telah diberikan dengan baik.

.....
.....
.....

Thank you for taking the time to complete this questionnaire to help us further improve the efficiency and effectiveness of our services.

Terima kasih kerana meluangkan masa bagi melengkapkan soal selidik ini untuk membantu kami meningkatkan lagi kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan kami.