

LAMPIRAN

No.	Kegiatan	Bulan									
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt
	Tahapan persiapan										
	Pengajuan Topik										
	Konsultasi Program Studi										
	Penyusunan Proposal										
	Pembimbingan Proposal										
	Pengujian Proposal										
2	Tahapan Persiapan										
	Pelaksanaan Rencana										
	Pembimbingan Hasil										
	Pengajuan Seminar Hasil										
	Pengujian Seminar Hasil										
3	Tahapan Penyusunan										
	Perbaikan Seminar Hasil										
	Pembimbingan Sidang Hasil										
	Pengajuan Sidang Akhir										
	Pengajuan Sidang Akhir										
4	Tahapan Penyelesaian										
	Perbaikan Seminar Hasil										
	Pengesahan & Publikasi Laporan										

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Asian Body Care (Tribe Fit)”

Bapak/Ibu/Saudara/I yang terhormat, saya adlah mahasiswi akhir di Politeknik WBI. Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner penelitian yang telah tersedia. Adapun tujuan kuesioner ini disusun sebagai data penelitian tugas akhir. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas Responden

Isilah identitas Bapak/Ibu/Saudara/I dengan keadaan yang sebenarnya (identitas dirahasiakan)

Nama :

Usia :

- 16-20 tahun
- 21-25 tahun
- 26-30 tahun
- 31-50 tahun

Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

Pekerjaan :

- PNS
- Wiraswasta
- Pegawai Swasta
- Pelajar / Mahasiswa
- Lain-lainnya

Berapa Lama Gym di Tribe Fit ?

- 1 - 3 Bulan
- 4 - 6 Bulan
- 7 - 12 Bulan
- Lebih dari 12 Bulan

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah setiap pertanyaan dengan benar dan saksama.
- Berilah tanda *check list* (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pilihan anda pada kolom jawaban yang tersedia.
- Keterangan mengenai jawaban:

SS : Sangat Setuju.

S : Setuju.

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju.

STS : Sangat Tidak Setuju.

No.	Karakteristik Kualitas Layanan	SS	S	KS	TS	STS
Reliability						
1.	Saya merasa <i>Customer Service</i> di Asian Body Care (<i>Tribe Fit</i>) memberikan tanggapan yang cepat terhadap pertanyaan saya.	10	102	1	19	
2.	<i>Customer Service</i> di Asian Body Care (<i>Tribe Fit</i>) mampu meyakinkan saya ketika ada masalah yang muncul.	12	93	3	24	
3.	Saya merasa Asian Body Care (<i>Tribe Fit</i>) ini dapat diandalkan dalam memberikan layanan.	12	93	2	25	
4.	Saya tidak pernah mengalami penundaan dalam mendapatkan layanan yang dijanjikan.	15	90	1	26	
5	Tim Marketing menjelaskan dengan akurat mengenai layanan yang tersedia serta syarat dan ketentuan yang berlaku di Asian Body Care (<i>Tribe Fit</i>)	17	88		25	2
Assurance						
1.	Saya dapat mempercayai para karyawan selama berada di Asian Body Care (<i>Tribe Fit</i>)	13	98	2	19	
2.	Saya merasa aman dalam melakukan transaksi pembayaran di Asian Body Care (<i>Tribe Fit</i>)	20	85	2	25	

3.	Seluruh karyawan di Asian Body Care (Tribe Fit) bersikap sopan dalam melayani saya	13	93	1	25	
4.	Seluruh karyawan di Asian body care (Tribe Fit) memiliki kemampuan teknis yang baik sesuai bidang pekerjaan masing -masing	13	93	2	22	2
Tangible						
1.	Asian Body Care (Tribe Fit) memiliki peralatan yang mutakhir/terbaru	10	97	2	22	1
2.	Saya merasa nyaman dengan suasana visual di Asian Body Care (Tribe Fit).	14	92	1	24	1
3.	Seluruh Karyawan di Asian Body Care (Tribe Fit) berpenampilan profesional, sesuai bidang pekerjaan masing-masing.	13	92	2	25	
4.	Fasilitas di Asian Body Care (Tribe Fit) sudah sesuai dengan standart untuk sebuah tempat pusat kebugaran/fitnes	16	97	1	18	
Empathy						
1.	Asian Body Care (Tribe Fit) memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pribadi saya.	13	92	3	24	
2.	Karyawan Asian Body Care (Tribe Fit) memberikan perhatian penuh kepada saya selama layanan.	14	90	3	25	
3.	Karyawan Asian Body Care (Tribe Fit) memahami kebutuhan saya tanpa perlu penjelasan yang mendetail.	10	94	7	21	

4.	Karyawan di Asian Body Care (Tribe Fit) tampak peduli dengan kepuasan saya.	13	92	3	24	
5	Saya tidak pernah mengalami kesulitan dalam menyesuaikan waktu kunjungan saya dengan jam operasional di Asian Body Care (Tribe Fit)	17	93		22	
Responsiveness						
1.	<i>Customer service</i> di Asian Body Care (Tribe Fit) menanggapi pertanyaan saya dengan cepat	11	98		23	
2.	Saya merasa karyawan di Asian Body Care (Tribe Fit) mampu memberikan solusi yang tepat atas masalah saya.	12	91	1	28	
3.	Saya merasa tidak pernah kesulitan menemukan staff yang siap membantu saya di Asian Body Care (Tribe Fit)	14	97	1	20	
4.	Saya merasa masukan saya didengarkan oleh Asian Body Care (Tribe Fit).	11	95	2	24	

No.	Karakteristik Kepuasan Pelanggan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Layanan yang di berikan di Asian Body Care (Tribe Fit) sudah sesuai dengan harapan Saya.	12	104	1	15	
2.	Saya berniat untuk kembali menggunakan layanan di Asian Body Care (Tribe Fit) di masa mendatang.	12	106		14	

3.	Saya bersedia merekomendasikan Asian Body Care (Tribe Fit) pada teman dan keluarga saya	15	100	2	15	
----	---	----	-----	---	----	--

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Correlations

		Correlations					
		Merespon dalam jangka waktu tertentu	Meyakinkan ketika masalah muncul	Dapat diandalkan	Layanan disampaikan pada waktu yang dijanjikan	Catatan yang akurat	Keandalan (reliability)
Merespon dalam jangka waktu tertentu	Pearson Correlation	1	,266**	,426**	,411**	,500**	,725**
	Sig. (2-tailed)		,007	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Meyakinkan ketika masalah muncul	Pearson Correlation	,266**	1	,136	,532**	,273**	,639**
	Sig. (2-tailed)	,007		,178	,000	,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Dapat diandalkan	Pearson Correlation	,426**	,136	1	,290**	,559**	,708**
	Sig. (2-tailed)	,000	,178		,003	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Layanan disampaikan pada waktu yang dijanjikan	Pearson Correlation	,411**	,532**	,290**	1	,111	,677**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003		,272	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Catatan yang akurat	Pearson Correlation	,500**	,273**	,559**	,111	1	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,272		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Keandalan (reliability)	Pearson Correlation	,725**	,639**	,708**	,677**	,713**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Karyawan layak dipercaya	Pelanggan merasa aman dalam bertransaksi	Karyawan bersikap sopan	Karyawan mendapat dukungan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik	Jaminan (assurance)
Karyawan layak dipercaya	Pearson Correlation	1	,493**	,607**	,480**	,790**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Pelanggan merasa aman dalam bertransaksi	Pearson Correlation	,493**	1	,667**	,670**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Karyawan bersikap sopan	Pearson Correlation	,607**	,667**	1	,618**	,875**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Karyawan mendapat dukungan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik	Pearson Correlation	,480**	,670**	,618**	1	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Jaminan (assurance)	Pearson Correlation	,790**	,836**	,875**	,825**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Peralatan mutakhir/ terbaru	fasilitas yang menarik secara visual	karyawan yang berpakaian rapi	fasilitas yang sesuai dengan industri	Bukti Fisik (tangible)
Peralatan mutakhir/ terbaru	Pearson Correlation	1	,536**	,551**	,371**	,731**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
fasilitas yang menarik secara visual	Pearson Correlation	,536**	1	,581**	,351**	,762**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
karyawan yang berpakaian rapi	Pearson Correlation	,551**	,581**	1	,534**	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
fasilitas yang sesuai dengan industri	Pearson Correlation	,371**	,351**	,534**	1	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Bukti Fisik (tangible)	Pearson Correlation	,731**	,762**	,850**	,779**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=X4.1 X4.2 X4.3 X4.4 X4.5 X4
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

		Perusahaan memberikan perhatian individual	Karyawan memberikan perhatian secara individual	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	Karyawan memiliki kepentingan terbaik bagi pelanggan dalam pikirannya	beroperasi pada jam-jam yang nyaman	Empati (empathy)
Perusahaan memberikan perhatian individual	Pearson Correlation	1	,581**	,353**	,379**	,317**	,637**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Karyawan memberikan perhatian secara individual	Pearson Correlation	,581**	1	,549**	,584**	,487**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	Pearson Correlation	,353**	,549**	1	,580**	,518**	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Karyawan memiliki kepentingan terbaik bagi pelanggan dalam pikirannya	Pearson Correlation	,379**	,584**	,580**	1	,660**	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
beroperasi pada jam-jam yang nyaman	Pearson Correlation	,317**	,487**	,518**	,660**	1	,782**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Empati (empathy)	Pearson Correlation	,637**	,814**	,789**	,847**	,782**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Tanggapan cepat	Kemampuan untuk membantu	Ketersediaan staff	Keterbukaan terhadap masukan pelanggan permasalahan	Daya Tanggap (responsiveness)
Tanggapan cepat	Pearson Correlation	1	,187	,280**	,357**	,498**
	Sig. (2-tailed)		,063	,005	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Kemampuan untuk membantu	Pearson Correlation	,187	1	,442**	,358**	,684**
	Sig. (2-tailed)	,063		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Ketersediaan staff	Pearson Correlation	,280**	,442**	1	,611**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Keterbukaan terhadap masukan pelanggan permasalahan	Pearson Correlation	,357**	,358**	,611**	1	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Daya Tanggap (responsiveness)	Pearson Correlation	,498**	,684**	,836**	,851**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Kesesuaian harapan.	Pembelian ulang.	Kesediaan dalam merekomendasikan.	Kepuasan Pelanggan
Kesesuaian harapan.	Pearson Correlation	1	,823**	,449**	,933**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Pembelian ulang.	Pearson Correlation	,823**	1	,307**	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,000
	N	100	100	100	100
Kesediaan dalam merekomendasikan.	Pearson Correlation	,449**	,307**	1	,642**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,000
	N	100	100	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,933**	,896**	,642**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Indikator	Validitas	Reabilitas	Cronbach's Alpha	Keterangan
Keandalan (Reliability) X1			0,774	
X1.1	0,000	0,743		Valid dan Reliabel
X1.2	0,000	0,750		Valid dan Reliabel
X1.3	0,000	0,736		Valid dan Reliabel
X1.4	0,000	0,742		Valid dan Reliabel
X1.5	0,000	0,734		Valid dan Reliabel
Jaminan (assurance) X2			0,824	
X2.1	0,000	0,788		Valid dan Reliabel
X2.2	0,000	0,791		Valid dan Reliabel
X2.3	0,000	0,770		Valid dan Reliabel
X2.4	0,000	0,787		Valid dan Reliabel
Bukti Fisik (Tangible) X3			0,806	
X3.1	0,000	0,792		Valid dan Reliabel
X3.2	0,000	0,774		Valid dan Reliabel
X3.3	0,000	0,748		Valid dan Reliabel
X3.4	0,000	0,755		Valid dan Reliabel
Empati (Empathy) X4			0,800	
X4.1	0,000	0,792		Valid dan Reliabel
X4.2	0,000	0,763		Valid dan Reliabel
X4.3	0,000	0,760		Valid dan Reliabel

X4.4	0,000	0,746		Valid dan Reliabel
X4.5	0,000	0,764		Valid dan Reliabel
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) X5			0,790	
X5.1	0,000	0,811		Valid dan Reliabel
X5.2	0,000	0,766		Valid dan Reliabel
X5.3	0,000	0,718		Valid dan Reliabel
X5.4	0,000	0,699		Valid dan Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)			0,839	
Y1	0,000	,752		Valid dan Reliabel
Y2	0,000	,757		Valid dan Reliabel
Y3	0,000	,870		Valid dan Reliabel

