

DOKUMENTASI PENGAMBILAN BUKTI KUALITAS PRODUK DI KLINIK KECANTIKAN ALAMANDA









**KUALITAS PELAYANAN
DOKUMENTASI PENGAMBILAN FOTO KONSUMEN
DI KLINIK KECANTIKAN ALAMANDA.**

1. Pelayanan Karyawan Saat Menyambut Konsumen Datang Ke Klinik.



2. Pelayanan Dokter Kepada Karyawan Sebelum Melakukan Perawatan.



3. Karyawan Mengantarkan Konsumen Untuk Menjalani Perawatan.



4. Pelayanan Dokter Kepada Konsumen Saat Menjalani Perawatan



5. Tersediannya Ruang Tunggu



6. Fasilitas Yang Di Berikan Klinik







**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

Kampus 1, Jl. Ngagel Darmasari No. 1, Surabaya 60132
Kampus 2, Jl. Dharmasari No. 1, Surabaya 60132
Website: www.upgrisab.ac.id

Surabaya, 19 Oktober 2018

Nomor : 436/AK.2/FKIP/X/2018
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

19 Oktober 2018

Yang Terhormat,
Kepala Klinik Kecantikan Alamanda
di Surabaya

Sesuai dengan kurikulum Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, untuk penyelesaian akhir masa studi, mahasiswa diwajibkan menulis skripsi. Berkaitan dengan ini, mohon dengan hormat Bapak/Ibu Kepala Klinik Kecantikan Alamanda Surabaya berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa:

Nama : Anggun Triyastatik
NIM : 155870022
Program Studi : Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik Kecantikan Alamanda di Surabaya
Waktu penelitian : 18 November 2018 s/d 31 Desember 2018

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.


Diputuskan, S.H., M.Si
NIP. 196801031992031003

Tembusan :
1. Wakil Dekan I
2. Kaprodi

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Andika
 Jenis Kelamin : (.....) Laki-Laki (..✓..) Perempuan
 Usia : 20 thn
 Pendidikan terakhir : SMA
 Pekerjaan : wiraswasta
 Alamat : Jln. Cimo gunung no 79

ANGKET KUALITAS PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Keramahan yang dilakukan produsen untuk kenyamanan konsumen.	✓				
2.	Memberikan segala macam bentuk fasilitas (TV, Wifi, pendingin ruangan AC, tempat main anak-anak, kamar mandi dan tempat sholat) untuk kenyamanan dan kepuasan konsumen.	✓				
3.	Memberikan pelayanan yang sigap dan tanggap terhadap keluhan konsumen,	✓				
4.	Memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab	✓				
5.	Menjamin keamanan terhadap kendaraan konsumen.	✓				
6.	Menyediakan fasilitas ruang tunggu untuk konsumen.	✓				
7.	Melayani konsumen dengan jujur.			✓		
8.	Mendekorasi ruangan dengan menarik untuk kenyamanan konsumen.	✓				
9.	Menyediakan majalah untuk konsumen yang sedang menunggu.	✓				

10.	Menjaga kecapaian ruangan untuk tetap bersih.	✓				
11.	Memberikan pengharam ruangan demi kenyamanan konsumen.	✓				
12.	Menyediakan penitisan yang lengkap.	✓				
13.	Meranggap setiap keluhan konsumen.		✓			
14.	Selalu mencari solusi yang dikemukakan oleh konsumen.	✓				
15.	Menjaga kepercayaan setiap konsumen.		✓			
16.	Memberikan informasi yang jelas.	✓				
17.	Karyawan mempersilahkan duduk sambil menyediakan minuman dan makanan ringan untuk konsumen.	✓				
18.	Membiarkan konsumen menunggu terlalu lama saat pelayanan.			✓		
19.	Layanan sesuai waktu yang dijanjikan.	✓				
20.	Memberikan suasana yang tenang kepada konsumen dengan memberikan sedikit music mellow.	✓				

