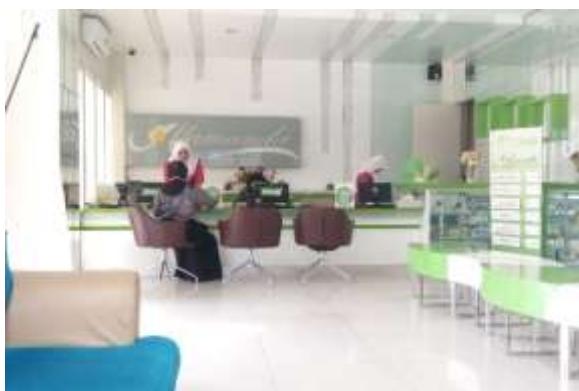


## DOKUMENTASI PENGAMBILAN BUKTI KUALITAS PRODUK DI KLINIK KECANTIKAN ALAMANDA









**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 I : Jl. Ngagel Dusun IV RT 1 RW 1/11 Ngagel 60111 Surabaya 60245  
 Kampus II : Jl. Sukoharjo KM 10 Telp. (031) 8291187/8291183 Surabaya 60234  
 Website : [www.adibuna.ac.id](http://www.adibuna.ac.id)

---

Nomor	: 436/Ak.2.TKIP/X/2018	19 Oktober 2018
Lampiran	:	-
Persihal	Permohonan Izin Penelitian	

**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 Bagak/Ibu Kepala Klinik Kecantikan Alamanda Surabaya berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa:

Nama	:	Anggun Triyastutik
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.



Bapak Ibu,  
 Dr. H. Mardiyati, S.H., M.Si  
 NIP. 196801031992031003

**Tembusan :**

1. Wakil Dekan I
2. Kaprodi

## IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Anita  
 Jenis Kelamin : (.....) Laki-Laki (✓) Perempuan  
 Usia : 22 thn  
 Pendidikan terakhir : SMA  
 Pekerjaan : wirausaha  
 Alamat : D/m Timo 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 siap 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 kerapian ruangan untuk tetap bersih.	✓		
11.	Memberikan pengharum ruangan demi kenyamanan konsumen.	✓		
12.	Menyediakan penutup yang lengkap.	✓		
13.	Menanggapi setiap keluhan konsumen.	✓		
14.	Selalu mencari solusi yang dikeluhkan oleh konsumen.	✓		
15.	Mengajak kepercayaan setiap konsumen.	✓		
16.	Memberikan informasi yang jelas	✓		
17.	Karyawan mempersilahkan duduk sambar menyediakan minuman dan makanan ringan untuk konsumen.	✓		
18.	Membuat konsumen menunggu terlalu lama saat pelayanan.	✓		
19.	Layanan sesuai waktu yang dijanjikan	✓		
20.	Memberikan suasana yang tenang kepada konsumen dengan memberikan sedikit music mellow.	✓		

