

KUESIONER PENELITIAN



”Kualitas Layanan Informasi Petugas Naavagreen Natural Skin Care Tanjung Duren Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan”

Petunjuk pengisian :

1. Silahkan mengisi setiap jawaban dari setiap pertanyaan dengan pilihan jawaban yang menurut anda benar.
 2. Beri tanda silang pada setiap alternatif jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda.
 3. Apabila terjadi kesalahan pengisian, silahkan lingkari jawaban yang benar.
-

Data Responden :

1. Usia :
 - a. 17-30 tahun
 - b. 31-40 tahun
 - c. >40 tahun
2. Jenis kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Sudah berapa kali mengunjungi Naavagreen Skin Care?
 - a. 1-2 kali
 - b. 3-4 kali
 - c. >5 kali

Petunjuk pengisian :

1. Mohon untuk mengisi daftar pertanyaan berdasarkan pengalaman anda sebagai **pelanggan Naavagreen Skin Care**. Pilihlah jawaban yang merupakan **penilaian anda, bukan harapan anda terhadap pelayan informasi Naavagreen Skin Care**.
2. Beri tanda (x) pada pilihan jawaban yang menurut anda paling sesuai :

Keterangan :

SS = Sangat Setuju
S = Setuju
N = Netral
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Dimensi	Kualitas Petugas	5	4	3	2	1
			SS	S	N	TS	STS
1	Access	Informasi tentang perusahaan sangat mudah didapat					
2		Pelanggan memiliki kemudahan untuk mengadakan kontak kepada petugas informasi					
3.	Courtesy	Petugas informasi berperilaku ramah dan bersahabat kepada pelanggan					

4.		Petugas informasi cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan					
5.	<i>Credibility</i>	Saat berkonsultasi dengan dokter, pelanggan mendapat diagnosa yang sesuai					
6.		Dokter kecantikan mampu meyakinkan pelanggan dalam upaya untuk menarik kepercayaan pelanggan					
7.	<i>Communication</i>	<i>Beauty's</i> memberi arahan dengan ramah sebelum proses <i>facial</i> dimulai					
8.		Ketika memulai <i>treatment</i> pelanggan mendapatkan informasi yang diperlukan secara jelas dari para <i>beauty's</i>					
9.	<i>Undersatanding the customer</i>	Petugas melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan					
10.		Seluruh petugas Naavagreen Skin Care mampu mengerti apa yang dibutuhkan pelanggan					

No.	Dimensi	Kepuasan	5	4	3	2	1
			SS	S	N	TS	STS
11.	Kesesuaian Harapan	Setelah melakukan perawatan, pelanggan merasakan hasil yang sesuai dengan penawaran					
12.	Minat Berkunjung Kembali	Anda tidak mau membeli produk lain selain produk Naavagreen Skin Care					
13.		Anda yakin bahwa produk Naavagreen Skin Care lebih baik daripada produk kecantikan yang lainnya					
14.	Merefrensikan	Anda merekomendasikan produk kepada orang lain					
15.		Anda menunjukkan kelebihan produk Naavagreen Skin Care					