

## KUISIONER

Kuisisioner ini digunakan sebagai bahan penyusunan skripsi mengenai

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK MSGLOW SURABAYA**

---

Oleh : Nadhiya Anggrahani

NBI : 1211508660

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Jl. Semolowaru no. 45 Surabaya, Telp. 031-5931800

---

#### **A. Petunjuk Pengisian**

Beri tanda (√) pada kolom yang sudah disediakan sesuai dengan keadaan pada setiap pernyataan yang tercantum.

#### **B. Identitas Responden**

1. Jenis Kelamin :  Laki – Laki  
 Perempuan
2. Kunjungan :  Satu Kali  
 Dua Kali  
 Tiga Kali
3. Usia :  17-25 tahun  
 25-35 tahun  
 35-45 tahun  
 >45 tahun

4. Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa

Wiraswasta

Pegawai Negeri

Pegawai Swasta

Pensiunan

Lain - lain

5. Penghasilan :  Rp 1.200.000 – Rp 3.000.000

Rp Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000

Rp >5.000.000

### C. Kriteria Bobot Skor Penilaian

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
STS	TS	N	S	SS
Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4	Nilai 5

#### D. Daftar Pernyataan Variabel Kualitas Layanan (X1)

VARIABEL KUALITAS LAYANAN (X1)						
Indikator						
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) X1.1		Jawaban				
No.	Keterangan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Kondisi Ruangan Menarik					
2.	Pakaian Pegawai Rapi					
3.	Kebersihan dan keamanan tempat					
Keandalan ( <i>Reliability</i> ) X1.2						
4.	Pegawai selalu senyum					
5.	Kecepatan dalam melayani pelanggan					
6.	Pelayanan memuaskan					
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) X1.3						
7.	Tanggap terhadap keluhan pengunjung					
8.	Pengunjung tidak terlalu lama menunggu dalam mengantri					
9.	Pengunjung disuguhkan minum sebelum dan sesudah treatment					
Jaminan ( <i>Assurance</i> ) X1.4						
10.	Keramahan dalam melayani pengunjung					
11.	Peralatan Treatment yang disediakan steril/bersih					
12.	Pengelolaan tempat parkir aman					
Empati ( <i>Empathy</i> ) X1.5						
13.	Pegawai mampu mengkomunikasikan dengan baik					
14.	Pegawai Klinik MSGLOW selalu berusaha untuk mengerti keinginan dan kebutuhan pengunjung					
15.	Jika komplain selalu ditanggapi dengan cepat					

### E. Daftar Pernyataan Variabel Persepsi Harga (X2)

VARIABEL PERSEPSI HARGA (X2)						
Indikator						
		Jawaban				
No.	Keterangan	STS	TS	KS	S	SS
<b>Keterjangkauan Harga X2.1</b>						
16.	Harga yang ditawarkan Klinik MSGLOW bervariasi sesuai jenis kulit					
17.	Harga produk di Klinik MS Glow terjangkau					
<b>Kesesuaian Harga dengan Kualitas produk dan layanan X2.2</b>						
18.	Harga yang ditawarkan Klinik MSGLOW sesuai dengan kualitas packaging yang diberikan					
19.	Harga treatment Klinik MSGlow sesuai dengan layanannya					
<b>Daya Saing Harga X2.3</b>						
20.	Harga yang ditawarkan Klinik MSGLOW memiliki daya saing dengan harga yang ditawarkan pesaing					
21.	Harga tidak jauh berbeda dengan pesaing					
<b>Kesesuaian Harga dengan Manfaat X2.4</b>						
22.	Harga yang ditawarkan Klinik MSGLOW sesuai dengan manfaat yang diberikan oleh produknya					
23.	Harga treatment yang ditawarkan sesuai dengan manfaat jenis kulit yang dialami					

## F. Daftar Pernyataan Variabel Citra Merek (X3)

VARIABEL CITRA MEREK (X3)						
Indikator						
		Jawaban				
No.	Keterangan	STS	TS	KS	S	SS
<b>Pengakuan (<i>Recognition</i>) X3.1</b>						
20.	Merek Klinik MSGLOW sudah dikenal banyak orang					
21.	Merek Klinik MSGLOW mudah dikenal melalui atribut					
<b>Reputasi (<i>Reputation</i>) X3.2</b>						
22.	Merek Klinik MSGLOW memiliki citra merek yang sesuai dengan kualitas produk					
23.	Merek Klinik MSGLOW memiliki kesan berkelas bagi pengguna					
<b>Afinitas (<i>Affinity</i>) X3.3</b>						
24.	Merek MSGLOW memiliki packaging yang menarik					
25.	Merek MSGLOW mudah diucapkan seseorang					
<b>Domain X3.4</b>						
26.	Timbul bahagia dengan menggunakan merek MSGLOW					
27.	Merek Klinik MSGLOW meningkatkan percaya diri terhadap penggunaanya					

**G. Daftar Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

<b>VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y)</b>						
<b>Indikator</b>						
<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jawaban</b>				
		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>KS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
<b>Kesesuaian Harapan Y.1</b>						
28.	Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.					
29.	Fasilitas yang didapat sudah melebihi dengan yang diharapkan					
<b>Minat berkunjung kembali Y.2</b>						
30.	Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.					
31.	Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang					
<b>Kesediaan Merekomendasikan Y.3</b>						
32.	Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.					
33.	Menyarankan teman atau kerabat untuk melakukan treatment karena pelayanan yang memuaskan					