

## Lampiran

### Lampiran 2 Pengolahan Data

Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan
Sherly Fauziyah Syaharani	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Zara Ambar	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Nur Nela Hanifa	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	Rp 2.500.000 - 4.500.000
Putri aisyah	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Regina	Perempuan	>33 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
aprillya handayani	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000 - 4.500.000
Delfian niken oktavianti	Perempuan	23-28 Tahun	Pekerjaan Lainnya	Rp 1.000.000 - 2.500.000
Gina	Perempuan	28-33 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000 - 4.500.000
Ghina Putri Zhafira	Perempuan	23-28 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Armidah syahra	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	> Rp 4.500.000
Jihan aulia	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Hani Rosealina	Perempuan	23-28 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Shophia Rahma	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - 2.500.000
Nurhalidah	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Putri wulan sari	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - 2.500.000
Angela Meysa	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - 2.500.000
Altiara	Laki-Laki	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Sahanaya Mualafi	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Herliani	Perempuan	>33 Tahun	Pekerjaan Lainnya	<Rp 1.000.000
Kenanga Alima	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - 2.500.000
Nurul Marifah	Perempuan	23-28 Tahun	Pekerjaan Lainnya	Rp 1.000.000 - 2.500.000
Jamilatur Rahmah	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Nadeaa	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	> Rp 4.500.000
Novianti	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
kaila azzahraa	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	Rp 2.500.000 - 4.500.000
Naila	Perempuan	23-28 Tahun	Pekerjaan Lainnya	<Rp 1.000.000

<b>Nama Lengkap</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Penghasilan</b>
Muhammad Rizaly Rachman	Laki-Laki	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Siti maryati	Perempuan	23-28 Tahun	Pekerjaan Lainnya	Rp 2.500.000 - 4.500.000
Nor Anisa	Perempuan	17-22 Tahun	Pekerjaan Lainnya	Rp 2.500.000 - 4.500.000
Kevin Adi Nugraha	Laki-Laki	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Naura puteri nazhifa	Perempuan	17-22 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000 - 4.500.000
Miranda Ananda	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - 2.500.000
Fadila	Perempuan	23-28 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - 2.500.000
Nabila R	Perempuan	17-22 Tahun	Pekerjaan Lainnya	Rp 2.500.000 - 4.500.000
Nabilah Dhau Putri Pratama	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Yuda Arifdiansah	Laki-Laki	23-28 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Novita Ramadhani	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Aisyah Alfi	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - 2.500.000
Indah mulyani	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000 - 4.500.000
dinda nisa	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
aulia putri	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
lala nirmala	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
anisa nadia	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
ria safitri	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Aulia Khairunnisa	Perempuan	23-28 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - 2.500.000
Abdillah	Laki-Laki	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Amanta Yurista	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - 2.500.000
Elsa febriani	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Fitria tyas	Perempuan	23-28 Tahun	Pekerjaan Lainnya	Rp 2.500.000 - 4.500.000
mayang	Perempuan	28-33 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000 - 4.500.000
livia	Perempuan	28-33 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000 - 4.500.000
selvia nur	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
larasati	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Intan prameswari	Perempuan	23-28 Tahun	Pekerjaan Lainnya	Rp 2.500.000 - 4.500.000
Aisyah qolby	Perempuan	28-33 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Alesya	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - 2.500.000
Vania putri	Perempuan	17-22 Tahun	Pekerjaan Lainnya	Rp 2.500.000 - 4.500.000

<b>Nama Lengkap</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Penghasilan</b>
Angel putri	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Ella chisnia	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Siti Nuriyah	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000 - 4.500.000
Regita cahya	Perempuan	23-28 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - 2.500.000
Lolita yani ariani	Perempuan	28-33 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Mutiara lintang	Perempuan	28-33 Tahun	Pekerjaan Lainnya	Rp 1.000.000 - 2.500.000
Ida pertiwi	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Maulana	Perempuan	28-33 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000 - 4.500.000
Clarisa natalie	Perempuan	28-33 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000 - 4.500.000
Irawati	Perempuan	28-33 Tahun	Pekerjaan Lainnya	Rp 2.500.000 - 4.500.000
Mira rianti	Perempuan	23-28 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	Rp 2.500.000 - 4.500.000
Budi rohmatal	Laki-Laki	>33 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Yumeta ayu	Perempuan	28-33 Tahun	Pekerjaan Lainnya	> Rp 4.500.000
Hendra	Laki-Laki	>33 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Fajar	Laki-Laki	>33 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Abdurrahman	Laki-Laki	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Nava Zalianty	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Irine Aulia	Perempuan	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Syahna rahmadiani	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - 2.500.000
Abie Wahyu Hamami Nata	Laki-Laki	17-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa	<Rp 1.000.000
Widi Astutik Krisdayanti	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Yulia Kurniawan	Perempuan	>33 Tahun	Pekerjaan Lainnya	> Rp 4.500.000
Alenia Dwi Agustina	Perempuan	28-33 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Tri	Perempuan	28-33 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
ichut	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	Rp 2.500.000 - 4.500.000
hanifah rahma fadilah	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000
Moza	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	> Rp 4.500.000

Lampiran 2 Data Kuisioner Kepuasan Pelanggan

esponden	TP1	TP2	TP3	TP4	TP5	RP1	RP2	REP1	REP2	REP3	REP4	REP5	AP1	AP2	AP3	AP4	EP1	EP2	ETP1	ETP2	ETP3	ETP4
1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4
2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
10	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
12	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
13	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3
14	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	3	4	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
16	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4
18	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
20	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
24	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3

28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
31	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4
32	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3
35	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
37	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	4
38	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
39	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4
40	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
42	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
43	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
44	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	4	2
45	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3
46	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3
48	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
49	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4
50	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
51	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
52	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
53	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
54	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
55	3	3	3	4	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3
56	3	4	3	4	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
57	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
58	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4

59	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
60	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
61	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
62	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4
63	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
64	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
65	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
66	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
67	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4
68	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	3
69	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3
70	3	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
71	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
72	4	3	4	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3
73	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
74	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4
77	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4
78	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
81	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
82	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
83	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2
84	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	281	281	284	281	245	244	255	244	263	284	269	280	262	282	280	290	267	276	269	277	279	286
Rata-rata	3,306	3,306	3,341	3,306	2,882	2,871	3,000	2,871	3,094	3,341	3,165	3,294	3,082	3,318	3,294	3,412	3,141	3,247	3,165	3,259	3,282	3,365

Lampiran 3 Data Kuisiонер Kepentingan Pelanggan

responden	TP1	TP2	TP3	TP4	TP5	RP1	RP2	REP1	REP2	REP3	REP4	REP5	AP1	AP2	AP3	AP4	EP1	EP2	ETP1	ETP2	ETP3	ETP4
1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	1	4	4	1	4	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3
10	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2
11	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
12	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2
18	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
23	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4

26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
28	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
31	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
33	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
34	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
40	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
41	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
42	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
43	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
44	3	2	4	4	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	4	3
45	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3
48	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4
49	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
50	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
51	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
52	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
53	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
54	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
55	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4
56	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2	4	3	3	4



57	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
58	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
59	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
61	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3
62	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
63	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
64	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
66	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
67	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
68	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
69	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
70	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
71	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
72	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
75	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
79	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2
80	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
82	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	288	290	290	289	292	277	296	288	282	290	290	290	289	289	285	299	291	292	288	287	288	293
Rata-rata	3,388	3,412	3,412	3,400	3,435	3,259	3,482	3,388	3,318	3,412	3,412	3,412	3,400	3,400	3,353	3,518	3,424	3,435	3,388	3,376	3,388	3,447

Lampiran 4 Draft Kuisisioner

NO	Variabel	Indicator penelitian	Pertanyaan Penelitian	Skala			
				1	2	3	4
1	Tangibles	Fasilitas (wifi, AC, minum dan lain-lain)	Kenyamanan Fasilitas klinik Larissa				
2		Lokasi Strategi	Klinik Larissa apakah memiliki lokasi yang strategis?				
3		Kondisi Lingkungan	Kondisi ruangan klinik Larissa apakah bersih dan nyaman				
4		Penampilan Karyawan	Karyawan klinik Larissa apakah berpenampilan rapi dan professional				
5		Pamflet/Brosur	Brosur dan fasilitas layanan apakah tertata dengan rapi ?				
6	Reliability	Kesesuaian Pelayanan	Apakah jenis layanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan yang ditawarkan				
7		Informasi Produk	Apakah karyawan klinik Larissa menginformasikan kepada pelanggan tentang produk yang dijual?				
8		Forum Pengaduan	Apakah pelayanan pengaduan klinik Larissa cepat dan handal?				
9	Responsiveness	Kecepatan Memberikan Informasi	Bagaimana karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara cepet?				
10		Respon Karyawan	Respon karyawan kepada konsumen Klinik Larissa				
11		Pelayanan Respon Yang Cepat	Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien				
12		Penyelesaian Keluhan Konsumen	Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan Customer				
13	Assurance	Kemampuan Karyawan Memberikan Informasi	Keberhasilan karyawan menyelesaikan setiap masalah				
14		Kompetensi dan Profesional Karyawan	Apakah karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani customer				
15		Kepercayaan Konsumen Kepada Karyawan	Karyawan menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan				
16		Keamanan Transaksi	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi				
17	Emphaty	Perhatian Kepada Konsumen	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan				
18		Pemahaman Keluhan Konsumen	Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan				
19	Etika	Bertanggung Jawab	Penyelesaian tanggung jawab karyawan terhadap konsumen				

20		Giat dan Tekun Bekerja	Karyawan mudah dihubungi oleh pelanggan				
21		Kejujuran	Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan				
22		Kerja Dengan Positif	Karyawan Bekerja dengan proaktif, optimis dan percaya diri				

# Survey Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Larissa *Aesthetic Center* Kota Surabaya



**B** *I* U ↺ ↻

Kepada Yth. Saudara/i  
Pelanggan Klinik Kecantikan  
Di Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.,  
Salam

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir / Skripsi, saya Rifky Akbar F selaku mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya, peneliti ingin mengadakan survey kepuasan pelanggan dengan judul "EVALUASI PERBAIKAN PELAYANAN KLINIK KECANTIKAN DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS DI KLINIK LARISSA SURABAYA)"

Sehubung dengan hal tersebut, mohon kesediaan Saudara/Saudari untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan memberikan jawaban pada daftar yang diajukan dalam kuisisioner ini.

Survey ini semata-mata untuk kepentingan penelitian ilmiah, saya akan menjamin kerahasiaan identitas Saudara/Saudari. Atas kesediaan dan bantuan Saudara/Saudari saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Kesungguhan anda dalam menjawab setiap pertanyaan yang saya ajukan sesuai dengan keadaan dan pendapat anda yang sebenar-benarnya merupakan bantuan yang sangat berharga bagi saya dalam melakukan penyusunan Tugas Akhir.

Walaikum salam

---

Identitas Diri



Identitas Pelanggan Klinik Larissa *Aesthetic Center* Kota Surabaya

Nama Lengkap \*

Teks jawaban singkat

---

Jenis Kelamin \*

- Laki-Laki
- Perempuan

Usia \*

- 17-22 Tahun
- 23-28 Tahun
- 28-33 Tahun
- >33 Tahun

Pekerjaan \*

- PNS
- Pegawai Swasta
- Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswa
- Pekerjaan Lainnya

Penghasilan \*

- <Rp 1.000.000
- Rp 1.000.000 - 2.500.000
- Rp 2.500.000 - 4.500.000
- > Rp 4.500.000

Bagian 3 dari 16

Survey Kepuasan Pelanggan



Berikan penilaian terhadap survey kepuasan Klinik Kecantikan Larissa yang anda ketahui (umum) dengan jawaban anda.

Jawaban berupa skala tingkat kepuasan, yaitu

Skor 1 = Sangat Tidak Puas

Skor 2 = Tidak Puas

Skor 3 = Puas

Skor 4 = Sangat Puas

Bagian 4 dari 16

Dimensi Tangible



Berikan penilaian terhadap survey kepuasan Klinik Kecantikan Larissa yang anda ketahui (umum) dengan jawaban anda.

Jawaban berupa skala tingkat kepuasan, yaitu

Skor 1 = Sangat Tidak Puas

Skor 2 = Tidak Puas

Skor 3 = Puas

Skor 4 = Sangat Puas

Kenyamanan Fasilitas klinik Larissa? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Klinik Larissa apakah memiliki lokasi yang strategis? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Karyawan klinik Larissa apakah berpenampilan rapi dan professional? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Kondisi ruangan klinik Larissa apakah bersih dan nyaman? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Brosur dan fasilitas layanan apakah tertata dengan rapi? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Bagian 5 dari 16

Dimensi Reality



Berikan penilaian terhadap survey kepuasan Klinik Kecantikan Larissa yang anda ketahui (umum) dengan jawaban anda.

Jawaban berupa skala tingkat kepuasan, yaitu

Skor 1 = Sangat Tidak Puas

Skor 2 = Tidak Puas

Skor 3 = Puas

Skor 4 = Sangat Puas

Apakah jenis layanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan yang ditawarkan? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Apakah karyawan klinik Larissa menginformasikan kepada pelanggan tentang produk yang dijual? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Bagian 6 dari 16

Dimensi Responsiveness



Berikan penilaian terhadap survey kepuasan Klinik Kecantikan Larissa yang anda ketahui (umum) dengan jawaban anda.

Jawaban berupa skala tingkat kepuasan, yaitu

Skor 1 = Sangat Tidak Puas

Skor 2 = Tidak Puas

Skor 3 = Puas

Skor 4 = Sangat Puas

Apakah pelayanan pengaduan klinik Larissa cepat dan handal? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4



Bagaimana karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara cepat? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Respon karyawan kepada konsumen Klinik Larissa \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan Customer \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

## Dimensi Assurance



Berikan penilaian terhadap survey kepuasan Klinik Kecantikan Larissa yang anda ketahui (umum) dengan jawaban anda.

Jawaban berupa skala tingkat kepuasan, yaitu

Skor 1 = Sangat Tidak Puas

Skor 2 = Tidak Puas

Skor 3 = Puas

Skor 4 = Sangat Puas

Keberhasilan karyawan menyelesaikan setiap masalah? \*

Skor 1

Skor 2

Skor 3

Skor 4

Apakah karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani customer? \*

Skor 1

Skor 2

Skor 3

Skor 4

Karyawan menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan \*

Skor 1

Skor 2

Skor 3

Skor 4

Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Bagian 8 dari 16

Dimensi Emphaty



Berikan penilaian terhadap survey kepuasan Klinik Kecantikan Larissa yang anda ketahui (umum) dengan jawaban anda.

Jawaban berupa skala tingkat kepuasan, yaitu

Skor 1 = Sangat Tidak Puas

Skor 2 = Tidak Puas

Skor 3 = Puas

Skor 4 = Sangat Puas

Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

## Dimensi Etika



Berikan penilaian terhadap survey kepuasan Klinik Kecantikan Larissa yang anda ketahui (umum) dengan jawaban anda.

Jawaban berupa skala tingkat kepuasan, yaitu

Skor 1 = Sangat Tidak Puas

Skor 2 = Tidak Puas

Skor 3 = Puas

Skor 4 = Sangat Puas

Penyelesaian tanggung jawab karyawan terhadap konsumen \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Karyawan mudah dihubungi oleh pelanggan \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Karyawan Bekerja dengan proaktif, optimis dan percaya diri \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Bagian 10 dari 16

Dimensi Tangible



Berikan penilaian terhadap survey kepentingan Klinik Kecantikan Larissa yang anda ketahui (umum) dengan jawaban anda.

Jawaban berupa skala tingkat kepentingan, yaitu

Skor 1 = Sangat Tidak Penting

Skor 2 = Tidak Penting

Skor 3 = Penting

Skor 4 = Sangat Penting

Kenyamanan Fasilitas klinik Larissa? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Klinik Larissa apakah memiliki lokasi yang strategis? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Kondisi ruangan klinik Larissa apakah bersih dan nyaman? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Karyawan klinik Larissa apakah berpenampilan rapi dan professional? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Brosur dan fasilitas layanan apakah tertata dengan rapi? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Bagian 11 dari 16

Dimensi Reliability



Berikan penilaian terhadap survey kepentingan Klinik Kecantikan Larissa yang anda ketahui (umum) dengan jawaban anda.

Jawaban berupa skala tingkat kepentingan, yaitu

Skor 1 = Sangat Tidak Penting

Skor 2 = Tidak Penting

Skor 3 = Penting

Skor 4 = Sangat Penting

Apakah jenis layanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan yang ditawarkan? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Apakah karyawan klinik Larissa menginformasikan kepada pelanggan tentang produk yang dijual? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Apakah pelayanan pengaduan klinik Larissa cepat dan handal? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Bagian 12 dari 16

Dimensi Responsiveness



Berikan penilaian terhadap survey kepentingan Klinik Kecantikan Larissa yang anda ketahui (umum) dengan jawaban anda.

Jawaban berupa skala tingkat kepentingan, yaitu

Skor 1 = Sangat Tidak Penting

Skor 2 = Tidak Penting

Skor 3 = Penting

Skor 4 = Sangat Penting

Bagaimana karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara cepat? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Respon karyawan kepada konsumen Klinik Larissa \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan Customer \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4



## Dimensi Assurance



Berikan penilaian terhadap survey kepentingan Klinik Kecantikan Larissa yang anda ketahui (umum) dengan jawaban anda.

Jawaban berupa skala tingkat kepentingan, yaitu

Skor 1 = Sangat Tidak Penting

Skor 2 = Tidak Penting

Skor 3 = Penting

Skor 4 = Sangat Penting

Keberhasilan karyawan menyelesaikan setiap masalah? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4



Apakah karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani customer? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Karyawan menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan? \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Bagian 14 dari 16

Dimensi Emphaty



Berikan penilaian terhadap survey kepentingan Klinik Kecantikan Larissa yang anda ketahui (umum) dengan jawaban anda.

Jawaban berupa skala tingkat kepentingan, yaitu

Skor 1 = Sangat Tidak Penting

Skor 2 = Tidak Penting

Skor 3 = Penting

Skor 4 = Sangat Penting

Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

## Dimensi Etika



Berikan penilaian terhadap survey kepentingan Klinik Kecantikan Larissa yang anda ketahui (umum) dengan jawaban anda.

Jawaban berupa skala tingkat kepentingan, yaitu

Skor 1 = Sangat Tidak Penting

Skor 2 = Tidak Penting

Skor 3 = Penting

Skor 4 = Sangat Penting

Penyelesaian tanggung jawab karyawan terhadap konsumen \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Karyawan mudah dihubungi oleh pelanggan \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan \*

- Skor 1
- Skor 2
- Skor 3
- Skor 4

Karyawan Bekerja dengan proaktif, optimis dan percaya diri \*

Skor 1

Skor 2

Skor 3

Skor 4

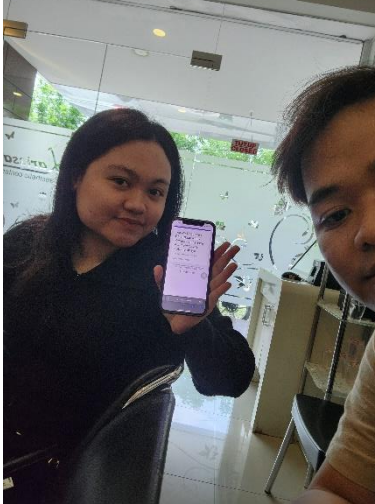
Bagian 16 dari 16

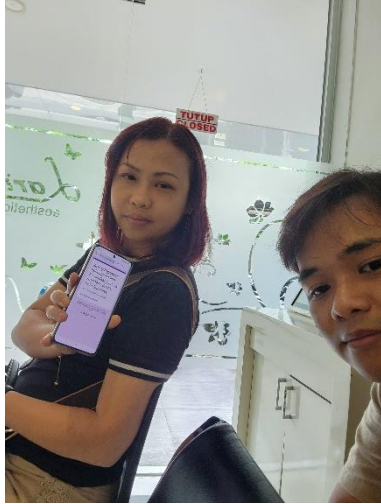
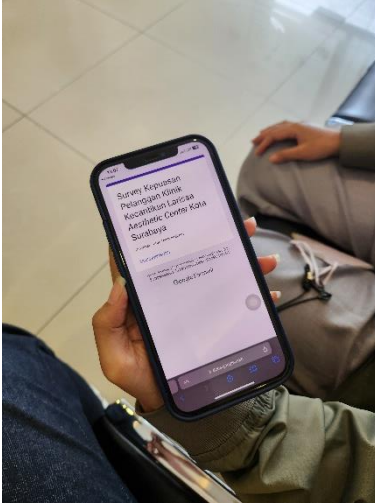
Penutup

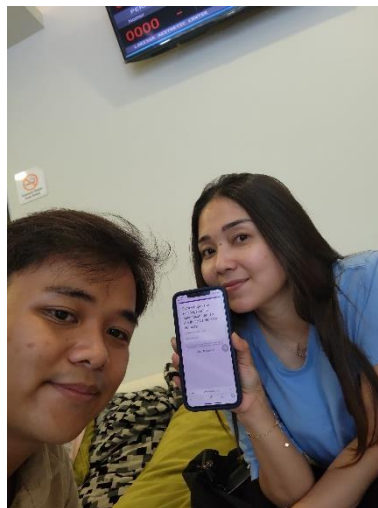


Atas segala informasinya, saya ucapkan terima kasih


Lampiran 5 Foto Dokumentasi







Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**PROGRAM STUDI SI TEKNIK MESIN, TEKNIK ARSITEKTUR, TEKNIK SIPIL,**  
**TEKNIK PERKAPALAN, TEKNIK ELEKTRO, TEKNIK INDUSTRI, INFORMATIKA**  
*Alamat : Jalan Sutorejo 59 Surabaya*  
*Telp./Fax. 031-3811966 ext.138*

**CATATAN BIMBINGAN SKRIPSI**

FORM S-10

Nama : Rifky Akbar Fadillah  
 NIM : 20191336001  
 Judul Skripsi : EVALUASI PERBAIKAN PELAYANAN KLINIK KECANTIKAN  
 DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS DI KLINIK LARISSA SURABAYA)  
 Tanggal Seminar :  
 Pembimbing Utama : PONIMAN, S.T., M.T  
 Pembimbing Pendamping :  
 Tgl. Mulai Bimbingan :

No	Tgl	Materi	Paraf Pembimbing		Paraf Mahasiswa
			U*	P**	
1	3 september 2023	Aksistensi penentuan judul skripsi	/		/
2	19 september 2023	Aksistensi menentukan tempat untuk skripsi	/		/
3	19 oktober 2023	Aksistensi judul dan bab 1	/		/
4	25 oktober 2023	Aksistensi perbaikan bab1 pada data jumlah klinik, rumusan masalah, dan batasan masalah penelitian	/		/
5	30 oktober 2023	Aksistensi penyusunan bab 2	/		/
6	2 november 2023	Aksistensi perbaikan point pada bab 2	/		/





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI SI TEKNIK MESIN, TEKNIK ARSITEKTUR, TEKNIK SIPIL,  
TEKNIK PERKAPALAN, TEKNIK ELEKTRO, TEKNIK INDUSTRI, INFORMATIKA  
Alamat : Jalan Sutorejo 59 Surabaya  
Telp./Fax. 031-3811966 ext.138

No	Tgl	Materi	Paraf Pembimbing		Paraf Mahasiswa
			U*	P**	
7	9 november 2023	Aksistensi perbaikan bab 2 literatur review			
8	13 november 2023	Aksistensi penyusunan bab 3			
9	17 november 2023	Aksistensi perbaikan point yang salah pada bab 1, 2, 3			
10	20 november 2023	Aksistensi perbaikan point yang salah dan perbaikan data			
11	30 november 2023	Aksistensi perbaikan data pada bab 1			
12	6 december 2023	Aksistensi pembuatan kuisioner			
13	8 december 2023	Aksistensi perbaikan indikator kuisioner			
14	2 Februari 2024	Aksistensi Penyusunan Bab IV			
15	12 Februari 2024	Aksistensi Pengolahan data Validitas dan Reabilitas			

Lampiran 7 Surat Keterangan Bebas Pinjam



Perpustakaan

**ASLI**

FM-002-PERPUS-07

**SURAT KETERANGAN BEBAS PINJAM**

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Rifky Akbar Fadillah  
NIM : 20191336001  
Program Studi/Fakultas : (S1) Teknik Industri/Fakultas Teknik  
Alamat : Simomulyo Baru 6G/15  
No.Telp/HP : 085156919095

Tidak memiliki pinjaman bahan pustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surabaya.  
Surat keterangan ini digunakan untuk: **Mengambil Ijazah**

Mengetahui,  
Kepala Perpustakaan  
  
Drs. Yarno, M.Pd.

Surabaya, 13 Mei 2024  
Petugas Perpustakaan

  
Dyah Ayu S.

Lampiran 8 Endorsement Letter



**umsurabaya**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

**Pusat  
Bahasa**

**ENDORSEMENT LETTER**

264/PB-Ums/EL/V/2024


This letter is to certify that the abstract of the thesis below

Title : Analysis of Improving Beauty Clinic Services Using Servqual  
Method (Case Study at Larissa Surabaya Darmo Clinic)  
Student's name : Rifky Akbar Fadillah  
Student's ID Number : 20191336001  
Department : Industrial Engineering, Undergraduate, Faculty of Engineering,  
Universitas Muhammadiyah Surabaya, Indonesia

has been endorsed by Pusat Bahasa UMSurabaya for further approval by the examining committee of the faculty.

Surabaya, May 13, 2024

Chair person,



Dr. Waode Hamsia, M.Pd

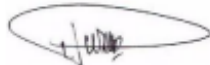
**SURAT KETERANGAN BUKTI BEBAS PLAGIASI**

Naskah tugas akhir / skripsi / karya tulis / tesis\*) yang diserahkan atas :

N a m a : Rifky Akbar Fadillah  
N I M : 20191336001  
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik (S1) Teknik Industri  
Alamat : Simomulyo baru 6G/15  
Judul : ANALISIS PERBAIKAN PELAYANAN KLINIK KECANTIKAN  
DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS DI KLINIK LARISSA SURABAYA  
DARMO)

telah **diserahkan dan memenuhi kriteria** batas maksimal yang sudah ditentukan.

Petugas perpustakaan



Putri Rokhmawati

Surabaya, 13 Mei 2024

Mahasiswa,



Rifky Akbar Fadillah

Mengetahui,  
Kepala Perpustakaan  
  
Drs. Yarno, M.Pd.

***\*) DILARANG KERAS MENYEBARLUASKAN FORM INI***

## hasil plagiasi Rifky AKbar Fadillah

### ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Muria Kudus

Student Paper

1%

2

Submitted to Universitas Pamulang

Student Paper

1%

3

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

1%

4

A. Aviv Mahmudi. "INTEGRASI SERVQUAL DAN AHP UNTUK EVALUASI KUALITAS LAYANAN DEKRANASDA", SAINTEKBU, 2021

Publication

1%

5

Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Student Paper

1%

6

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

1%

7

Submitted to Universitas Diponegoro

Student Paper

1%

8

Submitted to Udayana University

Student Paper

<1%

9

Submitted to Universitas Negeri Surabaya  
The State University of Surabaya

<1%

- 
- 10** Elang Panca. "Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2022  
Publication <1 %
- 
- 11** Submitted to Universitas Jember  
Student Paper <1 %
- 
- 12** Submitted to Universitas Wiraraja  
Student Paper <1 %
- 
- 13** Submitted to Telkom University  
Student Paper <1 %
- 
- 14** Arif Budi Sulisty, Iqbal Rafauzi, Hartadi Wijaya. "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Indomaret dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)", Jurnal Media Teknik dan Sistem Industri, 2022  
Publication <1 %
- 
- 15** Submitted to Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Student Paper <1 %
- 
- 16** Submitted to FAME International College  
Student Paper <1 %
- 
- 17** Delta medika Juniarto, Elly Ismiah, Moh. Jufriyanto. "ANALISIS KEPUASAN <1 %

PELANGGAN JARINGAN INTERNET DI CV  
ROZITECH MULTIMEDIA INDONESIA  
DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN  
IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS",  
JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri),  
2022

Publication

18

Desy Arini Supriyadi. "STUDI EMPIRIK  
WORD OF MOUTH DAN BRAND IMAGE  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KONSUMEN LARISSA AESTHETIC CENTER  
JEMBER", Sains Manajemen, 2020

Publication

<1 %

19

Submitted to unars

Student Paper

<1 %

20

Submitted to University of Strathclyde

Student Paper

<1 %

21

Submitted to Surabaya University

Student Paper

<1 %

22

Eva Zuraidah. "Analisa Pengaruh Kualitas  
Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang  
Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan  
Pelanggan Menggunakan Metode  
Servqual", PROSISKO: Jurnal  
Pengembangan Riset dan Observasi Sistem  
Komputer, 2021

Publication

<1 %

23

Masrul Indrayana, Kelik Fajar Kusuma, Jono.  
"Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika

<1 %

Chandra dengan Metode Servqual Dan  
Importance Performance Analysis (IPA)",  
Jurnal Rekayasa Industri (JRI), 2022

Publication

24

Submitted to University of Northumbria at  
Newcastle

Student Paper

<1 %

25

Muthmainnah, Reksa Jayengsari, Yasmi  
Aprilia Nitami. "Pengaruh Promosi dan  
Kualitas Pelayanan Kepada Orang Tua Asuh  
Terhadap Keputusan Ber-Zis", JIBEMA:  
Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen,  
dan Akuntansi, 2024

Publication

<1 %

26

Pierre Patariato. "Analisa Kualitas Layanan  
terhadap terhadap Kepuasan Nasabah di PT  
Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang  
Sidoarjo Gedangan", Jurnal Maksipreneur:  
Manajemen, Koperasi, dan  
Entrepreneurship, 2015

Publication

<1 %

27

Submitted to Universitas Brawijaya

Student Paper

<1 %

28

Submitted to Universitas Respati Indonesia

Student Paper

<1 %

29

Submitted to Universitas Jenderal  
Soedirman

Student Paper

<1 %



## BIOGRAFI PENULIS



Rifky Akbar Fadillah, lahir di Lumajang, tanggal 15 April 2001 merupakan anak pertama dari ayah Haris Fadillah dan Ibu Rully Handayani. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SD lulus tahun 2013, SMP lulus tahun 2016, dan SMA lulus tahun 2019. Pada tahun 2019 penulismelanjutkan studi Program Sarja di Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Peneliti juga memiliki pengalaman magang di PT. CITA MULIA QQ PARAHITA DIAGNOSTIC CENTER Oktober 2022 selama 1 bulan.

Email: [fadillahakbar7415@gmail.com](mailto:fadillahakbar7415@gmail.com)

## LEMBAR PERNYATAAN

Kepada,

Yth, Supervisore

Di\_

Tempat

Dalam rangka melengkapi data penelitian skripsi program sarjana Universitas Muhammadiyah Surabaya dengan judul Analisis Perbaikan Pelayanan Klinik Kecantikan Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Di Klinik Larissa Aesthetic Center Darmo Surabaya), maka bersama dengan ini telah berakhirnya kegiatan penelitian saya pada klinik Larissa Aesthetic Center yang dilaksanakan pada:

Bulan : December 2023 – Februari 2024

Waktu : 10.00 s.d selesai

Tempat : Klinik Larissa Aesthetic Center Darmo

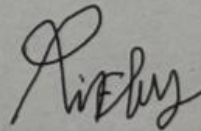
Sebagai bahan kajian Klinik Larissa kami lampirkan penelitian. Demikian atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

**Mengetahui**



**Imanuella Puji Astuti, SP**

**Hormat Saya**



**Rifky Akbar Fadillah**