

DAFTAR KUESIONER

Saya Suparyanti, mahasiswi MMUI Salemba. Saat ini saya sedang menyelesaikan karya akhir yang berjudul: “Analisis efektivitas implementasi ISO 9001:2000 sebagai sistem manajemen kualitas untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (studi kasus: Griya Pijat Bersih Sehat cabang Jakarta).

Untuk kelancaran penulisan karya akhir serta untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pada Griya Pijat Bersih Sehat, saya memohon kesediaan Bpk/ibu atau Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini. Atas bantuan Bpk/ibu atau Sdr/i, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Profil responden

Berilah tanda silang (X) untuk jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.

1. Jenis kelamin:
 - a. laki-laki
 - b. perempuan
2. Usia:
 - a. 20-30 tahun
 - b. 31-40 tahun
 - c. 40-50 tahun
 - d. 50 tahun ke atas
3. Pendidikan terakhir:
 - a. SMU
 - b. S1
 - c. S2
 - d. lainnya.....
4. Berapakali anda melakukan pemijatan di Griya Pijat Bersih Sehat untuk enam bulan terakhir ini (Januari – Juni 2008):
 - a. 3 – 5 kali
 - b. 6 – 8 kali
 - c. 9 – 11 kali
 - d. \geq 12 kali

Kuesioner
Kepuasan pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat
Terhadap kualitas pelayanan jasa pijat

Isilah kolom tingkat kepentingan pelanggan dan kolom tingkat kinerja perusahaan dengan cara membubuhkan tanda silang (X) pada setiap jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.

Keterangan kode jawaban:

SP : sangat penting **SB** : sangat baik, berarti Anda sangat puas
P : penting **B** : baik, berarti Anda puas
CP : cukup penting **CB** : cukup baik, berarti Anda cukup puas
KP : kurang penting **KB** : kurang baik, berarti Anda kurang puas
TP : tidak penting **TB** : tidak baik, berarti Anda tidak puas

No	Pernyataan	Tingkat kepentingan pelanggan					Tingkat kinerja perusahaan				
		SP	P	CP	KP	TP	SB	B	CB	KB	TB
1	Kemudahan prosedur penerimaan pelanggan										
2	Ketersediaan informasi terkait dengan pelayanan yang ditawarkan oleh Griya Pijat Bersih Sehat										
3	Kesesuaian antara tarif pemijatan dengan kualitas pemijatan										
4	Ketepatan waktu pemijatan										
5	Kemudahan cara pembayaran										
6	Kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan perusahaan melalui berbagai alat promosi, misal: melalui brosur										

No	Pernyataan	Tingkat kepentingan pelanggan					Tingkat kinerja perusahaan				
		SP	P	CP	KR	TP	SB	B	CB	KB	TB
7	Ketanggapan petugas resepsionis maupun pemijat untuk memberikan bantuan ketika anda perlukan										
8	Kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menyelesaikan keluhan yang anda sampaikan										
9	Kualitas penyelesaian keluhan pelanggan										
10	Kemampuan resepsionis dalam melayani pelanggan yang datang										
11	Keramahan dan sopan santun resepsionis dalam penerimaan pelanggan										
12	Kerapian berpakaian pegawai resepsionis										
13	Ketrampilan karyawan dalam menangani pembayaran										
14	Kemampuan pemijat dalam melakukan pemijatan										
15	Keramahan dan sopan santun pemijat terhadap pelanggan										
16	Kerapian berpakaian dari setiap pemijat										
17	Pemperian pelayanan yang sama kepada setiap Pelanggan (tidak pilih kasih)										

No	Pernyataan	Tingkat kepentingan pelanggan					Tingkat kinerja perusahaan				
		SP	P	CP	KP	TP	SB	B	CB	KB	TB
18	Ketersediaan akses komunikasi yang memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan										
19	Keberadaan dan kecepatan operator telepon ketika dihubungi oleh pelanggan										
20	Penataan interior ruang pemijatan										
21	Penataan eksterior gedung Griya Pijat Bersih Sehat										
22	Kenyamanan dan keamanan ruang pemijatan										
23	Kebersihan ruang pemijatan										
24	Sirkulasi udara pada ruang pemijatan										
25	Kelengkapan sarana dan prasarana untuk pemijatan (sprei, sarung bantal, handuk, dan baju kimono)										
26	Kebersihan kamar mandi atau WC										
27	Fasilitas parkir yang disediakan untuk griya pijat bersih sehat										
28	Tingkat kesetategisan lokasi griya pijat bersih sehat										

Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Uji Validitas

Dimensi Kehandalan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.708
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	71.902
	Df	15
	Sig.	.000

Dimensi Ketanggapan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.705
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	50.279
	Df	3
	Sig.	.000

Dimensi Jaminan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.770
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	102.931
	Df	21
	Sig.	.000

Dimensi Empati

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.701
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	31.679
	Df	3
	Sig.	.000

Dimensi Bukti Berwujud

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.788
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	180.611
	Df	36
	Sig.	.000

Keterangan: Hasil uji validitas terhadap 28 pernyataan dalam kuesioner yang terdiri lima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa nilai KMO untuk semua dimensi kualitas jasa tersebut adalah lebih besar dari 0,5. Hal ini berarti bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam kuesioner tersebut telah memenuhi syarat validitas.

B. Uji Reliabilitas

Dimensi Kehandalan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	6

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Dimensi Ketanggapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	3

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Dimensi Jaminan

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	7

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Dimensi Empati

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	3

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Dimensi Bukti Berwujud

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	9

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Keterangan: Hasil uji reliabilitas terhadap 28 pernyataan dalam kuesioner yang terdiri lima dimensi kualitas jasa menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk semua dimensi kualitas jasa tersebut adalah lebih besar dari 0,5. Hal ini berarti bahwa seluruh pernyataan yang

digunakan dalam kuesioner tersebut telah memenuhi syarat reliabilitas.

Berdasarkan hasil uji validitas maupun reliabilitas yang menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner telah memenuhi syarat validitas maupun realibititas sebuah kuesioner, maka pernyataan-pernyataan tersebut dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut atau penelitian yang sebenarnya.



Denah Lokasi Seluruh Cabang Griya Pijat Bersih Sehat

Jl. Tebah II No. 2 (Belakang Pasar Mayestik)
 Kebayoran Baru
 Jakarta Selatan 12120.
 Telp. (62-21) 726.1578 - 726.1586 - 722.1551

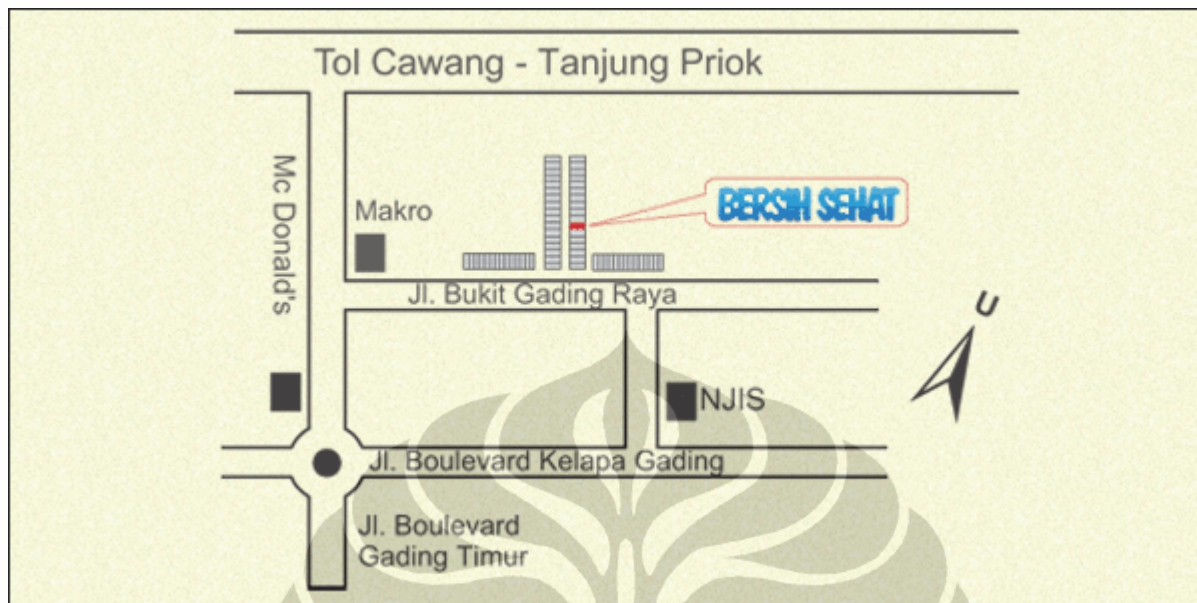


Plaza 2 Blok B3 No. 16
 Jl. Metro Pondok Indah
 Jakarta Selatan 12310.
 Telp. (62-21) 750.1342 - 750.1349

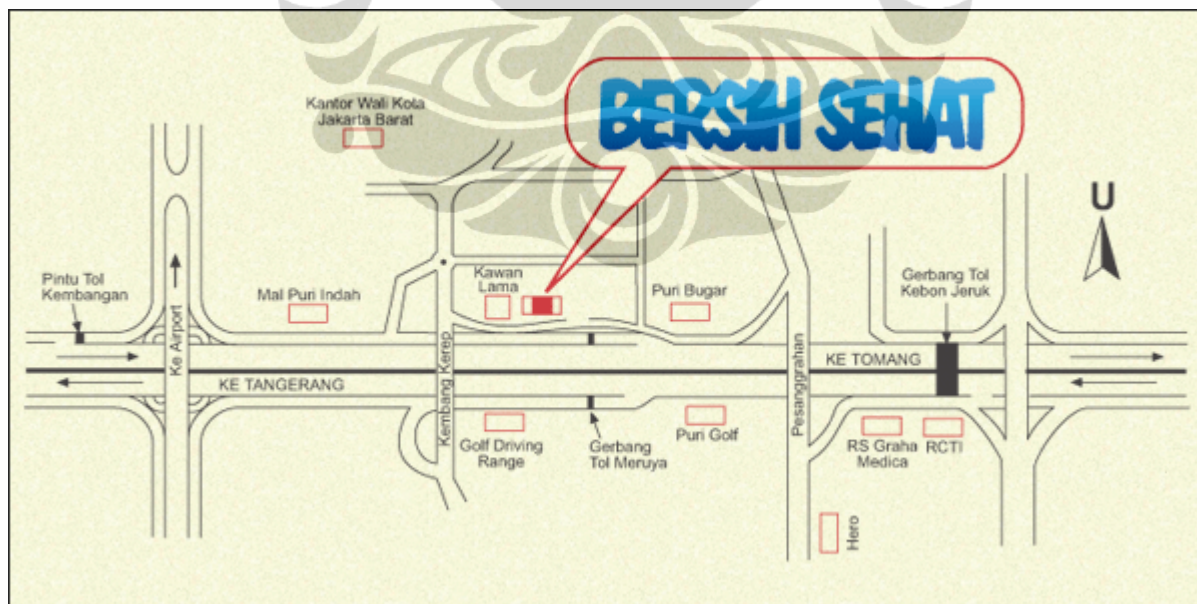


Kompleks Gading Bukit Indah Blok F-10
 Jl. Bukit Gading Raya (Belakang Makro)

Kelapa Gading
 Jakarta Utara 14240.
 Telp. (62-21) 451.3918 - 451.3919 - 451.3920

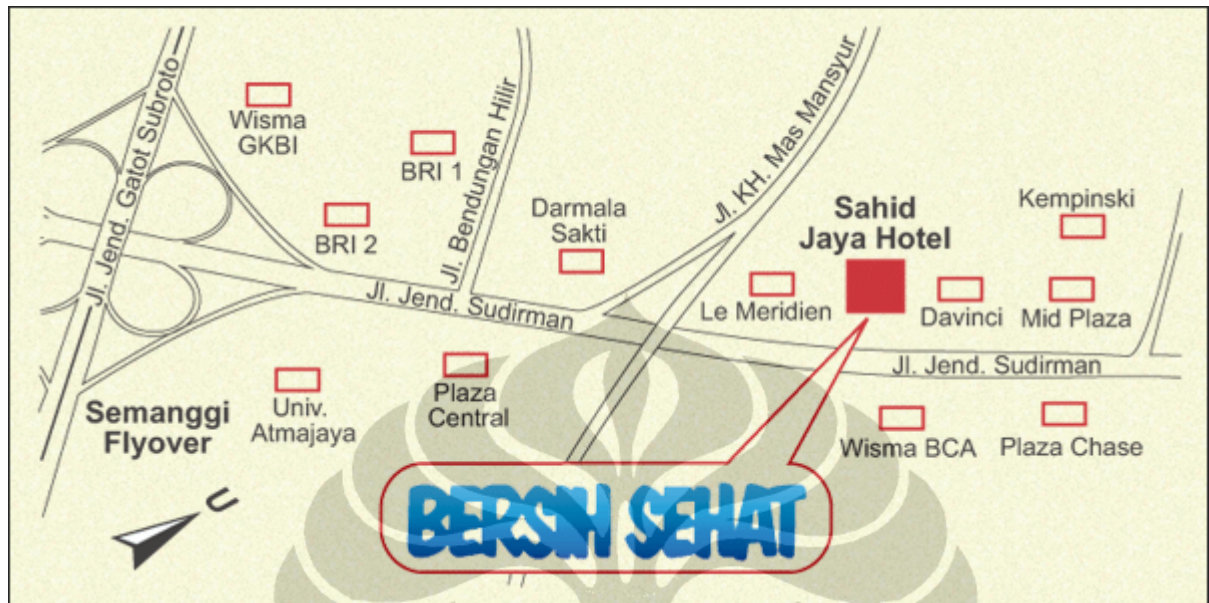


Kompleks Puri Kencana Blok J-1 No. 2R
 (Deretan Gedung Kawan Lama)
 Jakarta Barat 11610.
 Telp. (62-21) 582.6854 - 582.6855 - 582.6871

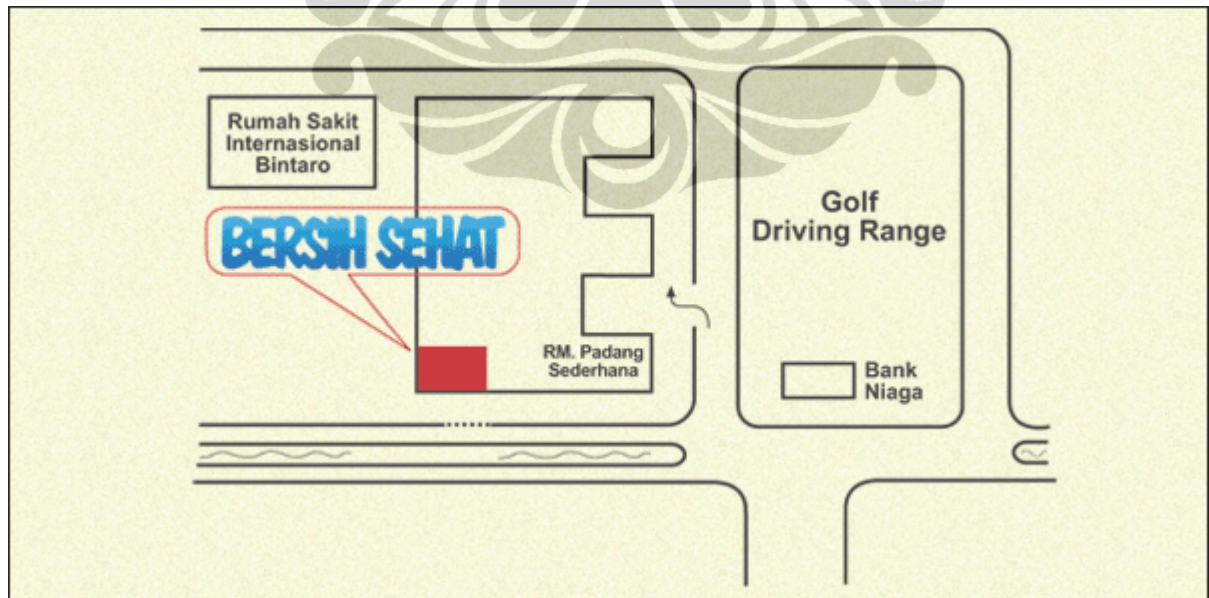


Lantai 3 (Kolam Renang)
 Jl. Jend. Sudirman No. 86
 Jakarta 10220.

Telp. (62-21) 570.4444 Ext. 1840 - Direct : 570.2371



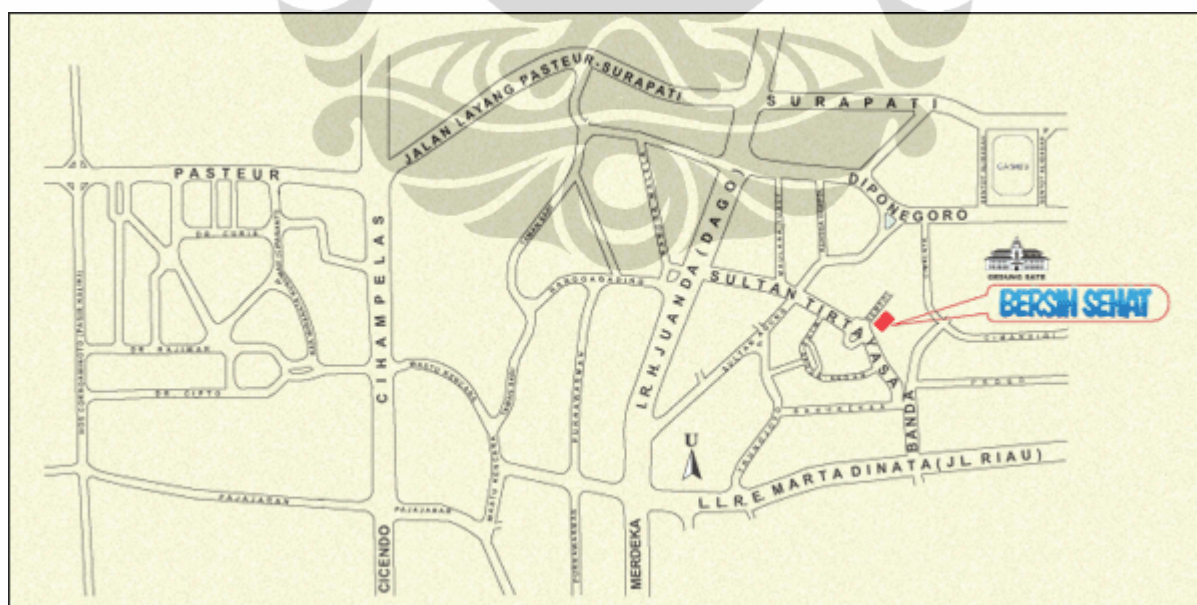
Jl. Dr. Samratulangi
 Ruko Sentra Menteng Blok MN - 56
 Sektor VII Bintaro Jaya 15224.
 Telp. (62-21) 7486.4014 - 7486.4015



Griya Anyer Spa
Jl. Raya Anyer Km. 127 Anyer
Banten 42466.
Telp. (62-254) 602.577 - 602.578 - 601.947



Jl. Sultan Tirtayasa No. 31
Bandung 40115.
Telp. (62-22) 426.0765 - 426.0784



Jl. KH. Wahid Hasyim No. 106
Menteng Jakarta Pusat 10340
Telp. (61-21) 390.0204 - 390.0254
Fax (61-21) 390.0339

