

Lampiran 1: Kusioner Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Penilaian				Jumlah
		STS	TS	S	SS	
<i>Keandalan atau reability</i>						
1	Ketepatan waktu dalam melaksanakan arisan.	1	0	27	5	33
2	Panitia arisan melayani dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan peserta ARMOT.	0	3	25	5	33
Total		1	3	32	10	66
<i>Daya tanggap atau reponsiviness</i>						
1	Panitia arisan tanggap terhadap keluhan dan masalah peserta ARMOT.	0	3	26	4	33
2	Panitia arisan memberikan informasi dan bantuan maupun solusi kepada peserta ARMOT.	0	2	25	6	33
Total		0	5	51	10	66
<i>Jaminan atau assurance</i>						
1	Panitia arisan melayani peserta ARMOT dengan sopan, santun dan ramah.	0	0	26	7	33
2	Panitia arisan memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan peserta ARMOT.	0	2	25	6	33
Total		0	2	51	13	66
<i>Empati atau empthy</i>						
1	Kemampuan panitia arisan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan peserta ARMOT.	0	0	30	3	33
2	Panitia memperhatikan peserta ARMOT dengan baik.	0	5	20	8	33
Total		0	5	50	11	66
<i>Bukti fisik atau tangible</i>						
1	Penampilan panitia arisan yang rapi dan menarik.	0	6	23	4	33
2	Fasilitas yang di berikan kepada peserta ARMOT yang bervariasi.	0	1	27	5	33
Total		0	6	50	10	66