

LAMPIRAN 1
SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Kepada Yth.
Bpk/Ibu/Saudara
di Tempat

Hal : Pengisian Kuisisioner

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia yang sedang melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN WORD OF MOUTH APOTEK KIMIA FARMA YOGYAKARTA**. Untuk kepentingan penelitian tersebut kami menyusun kuisisioner yang di dalamnya terdapat pernyataan-pernyataan yang dimaksudkan untuk memperoleh penilaian Bpk/Ibu/Saudara, khususnya berkenaan dengan Kehandaan, Jaminan keamanan, Kenyamanan, Efisiensi, dan Kemudahan mengakses pelayanan farmasi di Apotek Kimia Farma selama ini.

Kami memohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr untuk meluangkan waktu guna membantu kami untuk menjadi responden penelitian ini dengan cara mengisi atau memilih jawaban yang telah disediakan pada kuisisioner tersebut. Kebenaran dan kelengkapan jawaban Bapak/Ibu/Sdr akan sangat membantu kami dalam penelitian ini. Kami akan menjaga kerahasiaan setiap jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan.

Atas partisipasi dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara kami mengucapkan terimakasih.

Hormat kami,

Tenti Herawati