Lampiran

A. Kuisioner

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI - FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Fakultas Teknologi Industri Gedung K.H. Mas Mansur Kampus Terpadu UII Jl. Kaliurang Km 14.5 Sleman, Yogyakarta, Indonesia Kode pos 55584 Telepon +62 274 895287

No :

....

KUESIONER HARAPAN DAN PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN APOTEK YANA MEDICAL CENTER DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA

Bapak/Ibu yang saya hormati,

Bersama ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar kuisioner yang diberikan, Informasi yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini. Hasil kuesioner ini tidak hanya untuk penelitian semata namun akan digunakan sebagai masukan buat Apotek Yana Medical Center untuk peningkatan kualitas layanan.

Atas bantuan, kesedian waktu serta kerjasamanya dan perhatian bapak/ibu, saya ucapkan terimakasih

Berilah tanda silang **(X)** pada setiap pilihan jawaban yang disediakan yang sesuai dengan kondisi Anda.

A. Personal informasi

1. Jenis kelamin :

   ○ Laki-laki ○ Perempuan

2. Usia Anda :

   ○ < 20 tahun ○ 21 – 30 tahun ○ > 50 tahun

   ○ 31 – 40 tahun ○ 41 – 50 tahun

3. Status pernikahan Anda :
   - ○ Menikah
   - ○ Belum menikah

4. Pendidikan Anda:
   - ○ SD
   - ○ SMP
   - ○ Lainnya....
   - ○ SMU
   - ○ Perguruan Tinggi

5. Pekerjaan Anda :
   - ○ Pegawai/karyawan
   - ○ Wiraswasta
   - ○ Lainnya …
   - ○ Profesional
   - ○ Pelajar/ Mahasiswa

6. Pendapatan Anda per bulan:
   - ○ Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
   - ○ Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000
   - ○ Rp. 3.000.001 – Rp. 4.000.000
   - ○ Rp. 4.000.001 – Rp. 5.000.000
   - ○ > Rp. 5.000.000

7. Dari mana Anda mengetahui keberadaan Apotek Yana Medical Center?
   - ○ Teman
   - ○ Saudara
   - ○ Lainnya …
   - ○ Promosi
   - ○ Kebetulan lewat

8. Berapa kali dalam sebulan Anda ke Apotek Yana Medical Center?
   - ○ 1 – 2 kali
   - ○ 3 – 4 kali
   - ○ 5 – 6 kali
   - ○ Lebih dari 6 kali

B. Pernyataan Persepsi dan Harapan Pelanggan

Beri tanda **(X)** pada salah satu skala yang tersedia untuk Skala Layanan maupun Skala Harapan pada setiap pernyataan yang ada.

- Skala Persepsi = tingkat penilaian pelanggan terhadap layanan yang telah dirasakan atau diperoleh
- Skala Harapan = tingkat penilaian layanan ideal yang diinginkan atau diminta konsumen (harapan)

***Keterangan**

STP = Sangat tidak Puas

SP = Sangat Puas

Semakin besar angka yang anda silang artinya anda semakin puas dengan pernyatan yang diberikan.

Contoh :

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban Anda	
		Skala Persepsi	Skala Harapan
		STP 1 2 3 4 SP	
Tangibles (Bukti langsung)			
1.	Bangunan apotek memiliki desain eksterior yang menarik	1 2 ✖ 4	1 2 ✖ 4

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban Anda	
		Skala Persepsi	Skala Harapan
		STP 1 2 3 4 SP	
Tangibles (Bukti langsung)			
1.	Bangunan apotek memiliki desain eksterior yang menarik	1 2 3 4	1 2 3 4
2.	Bangunan apotek memiliki desain interior yang menarik	1 2 3 4	1 2 3 4
3.	Ruang tunggu apotek bersih, rapi dan nyaman	1 2 3 4	1 2 3 4
4.	Apotek menyediakan sarana informasi yang lengkap (TV, radio, koran, majalah, dll)	1 2 3 4	1 2 3 4
5.	Penampilan karyawan apotek rapi	1 2 3 4	1 2 3 4
6.	Lokasi apotek mudah dicapai oleh pelanggan	1 2 3 4	1 2 3 4
Reliability (Kehandalan)			
7.	Ketepatan jadwal buka dan tutup apotek	1 2 3 4	1 2 3 4
8.	Apotek selalu memberikan obat yang tepat sesuai dengan resep	1 2 3 4	1 2 3 4

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban Anda							
		Skala Persepsi				Skala Harapan			
		STP	1	2		3	4	SP	
9.	Apotek memiliki standar pelayanan resep yang jelas	1	2	3	4	1	2	3	4
10.	Apotek memiliki standar waktu pelayanan resep yang tepat	1	2	3	4	1	2	3	4
11.	Karyawan apotek memberikan penjelasan tentang obat yang diberikan	1	2	3	4	1	2	3	4
12.	Karyawan apotek memberikan solusi terhadap masalah pasien	1	2	3	4	1	2	3	4
13.	Kemampuan kasir apotek untuk menghitung dengan teliti	1	2	3	4	1	2	3	4
Responsiveness (Daya Tanggap)									
14.	Karyawan apotek memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti pelanggan mengenai obat yang diberikan	1	2	3	4	1	2	3	4
15.	Karyawan apotek bekerja dengan cepat dalam melayani pasien	1	2	3	4	1	2	3	4
16.	Karyawan apotek selalu bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan	1	2	3	4	1	2	3	4
17.	Karyawan apotek merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan	1	2	3	4	1	2	3	4
Assurances (Jaminan)									
18.	Pelayanan resep yang diberikan apotek dapat dipercaya	1	2	3	4	1	2	3	4
19.	Karyawan apotek memiliki pengetahuan memadai tentang obat-obatan	1	2	3	4	1	2	3	4
20.	Pelayanan obat-obatan selalu dipantau oleh apoteker	1	2	3	4	1	2	3	4
21.	Jaminan karyawan apotek mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik	1	2	3	4	1	2	3	4

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban Anda							
		Skala Persepsi				Skala Harapan			
		STP		1	2	3		4	SP
22.	Jaminan obat yang diberikan dalam keadaan yang baik dan tidak kadaluarsa	1	2	3	4	1	2	3	4
23.	Saya merasa aman dengan pelayanan obat-obatan yang diberikan apotek	1	2	3	4	1	2	3	4
Empathy (Empati)									
24.	Karyawan apotek tidak membeda-bedakan pelanggan	1	2	3	4	1	2	3	4
25.	Karyawan apotek memahami kebutuhan pelanggan	1	2	3	4	1	2	3	4
26.	Karyawan apotek mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan	1	2	3	4	1	2	3	4
27.	Karyawan apotek memberikan layanan kepada pengunjung dengan tulus (sepenuh hati)	1	2	3	4	1	2	3	4