

DATA PENULIS

Nama : Daniel Kurnianto Adi
Alamat di Bandung : Jl. Tinju No 9
No. Telp Bandung : 022 - 7201009
No. Handphone : 081320492799
Alamat email : niel_adi@yahoo.com
Pendidikan : SMUK YAHYA Bandung
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
Nilai Tugas Akhir : A
Tanggal USTA : 14 Maret 2005

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Daniel Kurnianto Adi

NRP : 0023020

Judul Tugas Akhir : Pengukuran Kualitas Pelayanan Di SOSI Sport Club

Komentar – Komentar Dosen Penguji :

- Kesimpulan harus menjawab perumusan masalah.
- Identifikasi masalah tidak boleh sama dengan latar belakang masalah.
- Masalah instruktur dengan SOSI perlu dipisahkan.
- Analisis gap diperbaiki.
- Hati – hati didalam pemilihan kalimat pada kuesioner.
- Usulan perlu disesuaikan dengan hasil penelitian.
- Analisa sebaiknya lebih difokuskan pada item - item yang tidak puas.

Kuesioner Untuk Staff Administrasi

Dengan hormat,

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan SOSI Sport Club dan juga sebagai penelitian yang dilakukan penulis didalam menyelesaikan tugas akhir ini, maka saya bermaksud mengadakan penelitian mengenai pelayanan-pelayanan yang selama ini telah dirasakan oleh pelanggan.

Penulis mengucapkan terima kasih atas kesediaan waktu dan kerjasama yang telah Saudara berikan dengan baik.

Hormat saya,

(Daniel)

**KUESIONER TENTANG PERFORMANSI STANDAR
DI SOSI SPORT CLUB**

Performansi standar di dalam suatu perusahaan dapat berupa standar formal seperti standar berupa penulisan yang jelas dan sudah dikomunikasikan kepada staf. Standar performansi dapat juga berupa informal seperti standar berupa lisan yang harus dipatuhi, dan diasumsikan dapat dimengerti oleh staf, perusahaan tersebut belum memiliki standar tetapi memungkinkan untuk dibuat standar atau tidak perlu dibuat standar.

- **Tujuan :**
Untuk menggambarkan performansi standar yang ada di perusahaan ini.
- **Petunjuk Pengisian :**
Berilah tanda checklist (v) pada pilihan yang paling tepat

Singkatan	Pengertian
STK	Ada standar berupa tulisan dan sudah dikomunikasikan
SLK	Ada standar berupa lisan dan sudah dikomunikasikan
TAS	Tidak ada standar, namun memungkinkan untuk dibuat standarnya
TASS	Tidak ada standar dan tidak perlu dibuat standarnya

Pernyataan	STK	SLK	TAS	TASS
Bagaimana SOSI memberikan standar mengenai...				
Staf administrasi dapat melayani konsumen dengan cepat				
Staff administrasi yang sopan				
Staff administrasi yang ramah				

KUESIONER PENYAMPAIAN LAYANAN

Dibawah ini terdapat variabel - variabel untuk mengukur kualitas layanan. Kuesioner ini bertujuan untuk **dapat mempertemukan standar performansi yang dibuat** karena seringkali staf / karyawan dan perusahaan mengalami kesulitan dalam memenuhi setiap standar yang telah dibuat. Untuk itu, lingkarkanlah pilihan jawaban yang **paling tepat untuk dapat mempertemukan standar performansi yang dibuat**. Tidak ada jawaban yang benar atau salah

No	PERNYATAAN	Tidak mampu				Mampu			
		memenuhi standar secara konsisten	1	2	3	memenuhi standar secara konsisten	4	5	6
1	Staf administrasi dapat melayani konsumen dengan cepat	1	2	3	4				[]
2	Staff administrasi yang sopan	1	2	3	4				[]
3	Staff administrasi yang ramah	1	2	3	4				[]

KUESIONER TENTANG PERSEPSI KARYAWAN MENGENAI SOSI SPORT CLUB DAN OPERASINYA

- **Tujuan :**
Untuk mengukur persepsi Saudara mengenai SOSI Sport Club dan operasinya.
- **Petunjuk Pengisian :**
Berilah tanda checklist (v) pada pilihan **yang paling tepat untuk mewakili persepsi / perasaan / penilaian Saudara** terhadap SOSI Sport Club dan operasinya.

Singkatan	Pengertian
SS	Anda sangat setuju dengan pernyataan tersebut
S	Anda setuju dengan pernyataan tersebut
TS	Anda tidak setuju dengan pernyataan tersebut
STS	Anda sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari sebuah kelompok di tempat kerja saya				
2	Semua orang di tempat kerja ini, bekerja secara kelompok dalam melayani pelanggan				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan kerja saya untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik				
4	Saya dan rekan sekerja saya lebih sering bekerja sama daripada bersaing				
5	Saya merasa bahwa saya memiliki peranan penting dalam tempat kerja saya.				
6	Saya merasa nyaman dengan pekerjaan saya, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				
7	Tempat kerja saya merekrut orang - orang yang berkualitas dalam bekerja				
8	Tempat kerja saya memberikan peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan agar saya dapat bekerja dengan baik				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan saya untuk menyelesaikan pekerjaan yang kurang saya kuasai				
10	Saya memiliki kebebasan dalam bekerja untuk menentukan cara memenuhi kebutuhan konsumen				
11	Terkadang saya merasa kehilangan kontrol dalam bekerja, karena terlalu banyak konsumen yang minta dilayani pada waktu yang sama				
12	Salah satu penyebab frustrasi dalam pekerjaan saya adalah saya harus bergantung pada rekan lain untuk melayani konsumen				
13	Penilaian atasan atas hasil kerja saya tergantung dari seberapa baik saya berinteraksi dengan konsumen				
14	Pelayanan yang ekstra yang diberikan dalam melayani konsumen tidak menghasilkan imbalan tambahan atau penghargaan.				
15	Pekerja yang bekerja paling baik didalam melayani pelanggan akan diberi penghargaan / tambahan imbalan dibanding yang lainnya.				
16	Pekerjaan administrasi menghambat saya untuk dapat melayani konsumen secara efektif				
17	Perusahaan lebih mengutamakan pada penjualan kepada pelanggan sehingga saya sulit untuk melayani pelanggan dengan baik				
18	Apa yang konsumen inginkan dan atasan inginkan untuk saya lakukan biasanya sama				
19	Tempat kerja saya dan saya memiliki ide yang sama tentang bagaimana saya harus bekerja				
20	Seringkali saya menerima informasi dari atasan mengenai apa yang harus saya lakukan pada kerjaan saya.				
21	Saya sering merasa tidak mengerti pelayanan yang ditawarkan oleh tempat kerja saya				
22	Saya mampu mengikuti perubahan yang terjadi pada tempat kerja saya yang berpengaruh pada pekerjaan saya				
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik di tempat kerja saya tentang cara yang efektif dalam melayani pelanggan				
24	Saya tidak tahu mengenai aspek yang penting yang menjadi penilaian atasan terhadap pekerjaan saya				
25	Saya terkadang tidak sadar akan janji yang dibuat perusahaan melalui iklan				
26	Pekerja seperti saya berhubungan dengan operator yang membicarakan tingkat pelayanan kepada pelanggan.				

Kuesioner Untuk Instruktur

Dengan hormat,

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan SOSI Sport Club dan juga sebagai penelitian yang dilakukan penulis didalam menyelesaikan tugas akhir ini, maka saya bermaksud mengadakan penelitian mengenai pelayanan-pelayanan yang selama ini telah dirasakan oleh pelanggan.

Penulis mengucapkan terima kasih atas kesediaan waktu dan kerjasama yang telah Saudara berikan dengan baik.

Hormat saya,

(Daniel)

**KUESIONER TENTANG PERFORMANSI STANDAR
DI SOSI SPORT CLUB**

Performansi standar di dalam suatu perusahaan dapat berupa standar formal seperti standar berupa penulisan yang jelas dan sudah dikomunikasikan kepada staf. Standar performansi dapat juga berupa informal seperti standar berupa lisan yang harus dipatuhi, dan diasumsikan dapat dimengerti oleh staf, perusahaan tersebut belum memiliki standar tetapi memungkinkan untuk dibuat standar atau tidak perlu dibuat standar.

- **Tujuan :**
Untuk menggambarkan performansi standar yang ada di perusahaan ini.
- **Petunjuk Pengisian :**
Berilah tanda checklist (v) pada pilihan yang paling tepat

Singkatan	Pengertian
STK	Ada standar berupa tulisan dan sudah dikomunikasikan
SLK	Ada standar berupa lisan dan sudah dikomunikasikan
TAS	Tidak ada standar, namun memungkinkan untuk dibuat standarnya
TASS	Tidak ada standar dan tidak perlu dibuat standarnya

Pernyataan	STK	SLK	TAS	TASS
Bagaimana SOSI memberikan standar mengenai...				
Kelengkapan peralatan fitness				
Kenyamanan dalam menggunakan peralatan fitness				
Kemudahan dalam menggunakan peralatan fitness				
Tata letak peralatan fitness				
Penampilan instruktur saat melatih				
Kreativitas instruktur dalam memberikan program latihan				
Instruktur memberikan pelayanan yang konsisten untuk tiap waktu				
Instruktur datang tepat waktu dalam melayani pelanggan.				

Pernyataan	STK	SLK	TAS	TASS
Bagaimana SOSI memberikan standar mengenai...				
Keberhasilan program latihan yang diberikan oleh instruktur				
Instruktur selalu siap menanggapi permintaan pelanggannya				
Instruktur yang sopan				
Instruktur yang ramah				
Instruktur menjamin konsumen agar tidak mengalami cedera pada saat berlatih				
Instruktur memberikan <i>cooling down</i> kepada konsumen setelah berlatih				
Instruktur memiliki pengetahuan yang baik				
Instruktur menghubungi pelanggan bila instruktur tidak dapat melatih				
Instruktur dapat memberikan jadwal pengganti untuk pelanggan yang berhalangan datang				

KUESIONER PENYAMPAIAN LAYANAN

Dibawah ini terdapat variabel - variabel untuk mengukur kualitas layanan. Kuesioner ini bertujuan untuk **dapat mempertemukan standar performansi yang dibuat** karena seringkali staf / karyawan dan perusahaan mengalami kesulitan dalam memenuhi setiap standar yang telah dibuat. Untuk itu, lingkarinlah pilihan jawaban yang **paling tepat untuk dapat mempertemukan standar performansi yang dibuat**. Tidak ada jawaban yang benar atau salah

No	PERNYATAAN	Tingkat Kemampuan				Tidak ada standar (baik lisan maupun tulisan)
		Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten		Mampu memenuhi standar secara konsisten		
1	Kelengkapan peralatan fitness	1	2	3	4	[]
2	Kenyamanan dalam menggunakan peralatan fitness	1	2	3	4	[]
3	Kemudahan dalam menggunakan peralatan fitness	1	2	3	4	[]
4	Tata letak peralatan fitness	1	2	3	4	[]
5	Penampilan instruktur saat melatih	1	2	3	4	[]
6	Kreativitas instruktur dalam memberikan program latihan	1	2	3	4	[]
7	Instruktur memberikan pelayanan yang konsisten untuk tiap waktu	1	2	3	4	[]
8	Instruktur datang tepat waktu dalam melayani pelanggan.	1	2	3	4	[]

No	PERNYATAAN	Tidak mampu			Mampu			Tidak ada standar (baik lisan maupun tulisan)
		memenuhi standar secara konsisten			memenuhi standar secara konsisten			
9	Keberhasilan program latihan yang diberikan oleh instruktur	1	2	3	4		[]	
10	Instruktur selalu siap menanggapi permintaan pelanggannya	1	2	3	4		[]	
11	Instruktur yang sopan	1	2	3	4		[]	
12	Instruktur yang ramah	1	2	3	4		[]	
13	Instruktur menjamin konsumen agar tidak mengalami cedera pada saat berlatih	1	2	3	4		[]	
14	Instruktur memberikan <i>cooling down</i> kepada konsumen setelah berlatih	1	2	3	4		[]	
15	Instruktur memiliki pengetahuan yang baik	1	2	3	4		[]	
16	Instruktur menghubungi pelanggan bila instruktur tidak dapat melatih	1	2	3	4		[]	
17	Instruktur dapat memberikan jadwal pengganti untuk pelanggan yang berhalangan datang	1	2	3	4		[]	

KUESIONER TENTANG PERSEPSI KARYAWAN MENGENAI SOSI SPORT CLUB DAN OPERASINYA

- **Tujuan :**
Untuk mengukur persepsi Saudara mengenai SOSI Sport Club dan operasinya.
- **Petunjuk Pengisian :**
Berilah tanda checklist (v) pada pilihan yang paling tepat untuk mewakili persepsi / perasaan / penilaian Saudara terhadap SOSI Sport Club dan operasinya.

Singkatan	Pengertian
SS	Anda sangat setuju dengan pernyataan tersebut
S	Anda setuju dengan pernyataan tersebut
TS	Anda tidak setuju dengan pernyataan tersebut
STS	Anda sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari sebuah kelompok di tempat kerja saya				
2	Semua orang di tempat kerja ini, bekerja secara kelompok dalam melayani pelanggan				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan kerja saya untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik				
4	Saya dan rekan sekerja saya lebih sering bekerja sama daripada bersaing				
5	Saya merasa bahwa saya memiliki peranan penting dalam tempat kerja saya.				
6	Saya merasa nyaman dengan pekerjaan saya, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				
7	Tempat kerja saya merekrut orang - orang yang berkualitas dalam bekerja				
8	Tempat kerja saya memberikan peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan agar saya dapat bekerja dengan baik				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan saya untuk menyelesaikan pekerjaan yang kurang saya kuasai				
10	Saya memiliki kebebasan dalam bekerja untuk menentukan cara memenuhi kebutuhan konsumen				
11	Terkadang saya merasa kehilangan kontrol dalam bekerja, karena terlalu banyak konsumen yang minta dilayani pada waktu yang sama				
12	Salah satu penyebab frustrasi dalam pekerjaan saya adalah saya harus bergantung pada rekan lain untuk melayani konsumen				
13	Penilaian atasan atas hasil kerja saya tergantung dari seberapa baik saya berinteraksi dengan konsumen				
14	Pelayanan yang ekstra yang diberikan dalam melayani konsumen tidak menghasilkan imbalan tambahan atau penghargaan.				
15	Pekerja yang bekerja paling baik didalam melayani pelanggan akan diberi penghargaan / tambahan imbalan dibanding yang lainnya.				
16	Pekerjaan administrasi menghambat saya untuk dapat melayani konsumen secara efektif				
17	Perusahaan lebih mengutamakan pada penjualan kepada pelanggan sehingga saya sulit untuk melayani pelanggan dengan baik				
18	Apa yang konsumen inginkan dan atasan inginkan untuk saya lakukan biasanya sama				
19	Tempat kerja saya dan saya memiliki ide yang sama tentang bagaimana saya harus bekerja				
20	Seringkali saya menerima informasi dari atasan mengenai apa yang harus saya lakukan pada kerjaan saya.				
21	Saya sering merasa tidak mengerti pelayanan yang ditawarkan oleh tempat kerja saya				
22	Saya mampu mengikuti perubahan yang terjadi pada tempat kerja saya yang berpengaruh pada pekerjaan saya				
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik di tempat kerja saya tentang cara yang efektif dalam melayani pelanggan				
24	Saya tidak tahu mengenai aspek yang penting yang menjadi penilaian atasan terhadap pekerjaan saya				
25	Saya terkadang tidak sadar akan janji yang dibuat perusahaan melalui iklan				
26	Pekerja seperti saya berhubungan dengan operator yang membicarakan tingkat pelayanan kepada pelanggan.				

Bagian VI
KUESIONER MENGENAI KOMUNIKASI EKSTERNAL

Kadangkala perusahaan sering membuat janji baik melalui penjual (*salesman*) ataupun melalui iklan mengenai pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Dalam beberapa organisasi, janji yang diberikan tidak selalu dapat dipenuhi. Dibawah ini terdapat beberapa item yang ingin diketahui tentang penyampaian yang kita percaya mengenai perusahaan dan karyawan dalam memberikan janji kepada konsumen. Pilihlah salah satu jawaban menurut persepsi Anda.

	Tidak dapat dijumpai janji yang konsisten			Dapat dijumpai janji yang konsisten
Pelatih berpengalaman	1	2	3	4

Kuesioner Untuk Bagian Kebersihan

Dengan hormat,

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan SOSI Sport Club dan juga sebagai penelitian yang dilakukan penulis didalam menyelesaikan tugas akhir ini, maka saya bermaksud mengadakan penelitian mengenai pelayanan-pelayanan yang selama ini telah dirasakan oleh pelanggan.

Penulis mengucapkan terima kasih atas kesediaan waktu dan kerjasama yang telah Saudara berikan dengan baik.

Hormat saya,

(Daniel)

**KUESIONER TENTANG PERFORMANSI STANDAR
DI SOSI SPORT CLUB**

Performansi standar di dalam suatu perusahaan dapat berupa standar formal seperti standar berupa penulisan yang jelas dan sudah dikomunikasikan kepada staf. Standar performansi dapat juga berupa informal seperti standar berupa lisan yang harus dipatuhi, dan diasumsikan dapat dimengerti oleh staf, perusahaan tersebut belum memiliki standar tetapi memungkinkan untuk dibuat standar atau tidak perlu dibuat standar.

- **Tujuan :**
Untuk menggambarkan performansi standar yang ada di perusahaan ini.
- **Petunjuk Pengisian :**
Berilah tanda checklist (v) pada pilihan yang paling tepat

Singkatan	Pengertian
STK	Ada standar berupa tulisan dan sudah dikomunikasikan
SLK	Ada standar berupa lisan dan sudah dikomunikasikan
TAS	Tidak ada standar, namun memungkinkan untuk dibuat standarnya
TASS	Tidak ada standar dan tidak perlu dibuat standarnya

Pernyataan	STK	SLK	TAS	TASS
Bagaimana SOSI memberikan standar mengenai...				
Kebersihan toilet				
Kebersihan ruang ganti (Lantai tidak kotor, tidak bau)				
Kenyamanan toilet (penerangan toilet, air selalu tersedia)				

KUESIONER PENYAMPAIAN LAYANAN

Dibawah ini terdapat variabel - variabel untuk mengukur kualitas layanan. Kuesioner ini bertujuan untuk **dapat mempertemukan standar performansi yang dibuat** karena seringkali staf / karyawan dan perusahaan mengalami kesulitan dalam memenuhi setiap standar yang telah dibuat. Untuk itu, lingkarkanlah pilihan jawaban yang **paling tepat untuk dapat mempertemukan standar performansi yang dibuat**. Tidak ada jawaban yang benar atau salah

No	PERNYATAAN	Tidak mampu				Mampu				Tidak ada standar (baik lisan maupun tulisan)
		memenuhi standar secara konsisten	1	2	3	memenuhi standar secara konsisten	4	4	4	
1	Kebersihan toilet	1	2	3	4					[]
2	Kebersihan ruang ganti (Lantai tidak kotor, tidak bau)	1	2	3	4					[]
3	Kenyamanan toilet (penerangan toilet, air selalu tersedia)	1	2	3	4					[]

KUESIONER TENTANG PERSEPSI KARYAWAN MENGENAI SOSI SPORT CLUB DAN OPERASINYA

- **Tujuan :**
Untuk mengukur persepsi Saudara mengenai SOSI Sport Club dan operasinya.
- **Petunjuk Pengisian :**
Berilah tanda checklist (v) pada pilihan yang **paling tepat untuk mewakili persepsi / perasaan / penilaian Saudara** terhadap SOSI Sport Club dan operasinya.

Singkatan	Pengertian
SS	Anda sangat setuju dengan pernyataan tersebut
S	Anda setuju dengan pernyataan tersebut
TS	Anda tidak setuju dengan pernyataan tersebut
STS	Anda sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa bahwa saya adalah bagian dari sebuah kelompok di tempat kerja saya				
2	Semua orang di tempat kerja ini, bekerja secara kelompok dalam melayani pelanggan				
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk membantu rekan kerja saya untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik				
4	Saya dan rekan sekerja saya lebih sering bekerja sama daripada bersaing				
5	Saya merasa bahwa saya memiliki peranan penting dalam tempat kerja saya.				
6	Saya merasa nyaman dengan pekerjaan saya, dalam arti saya mampu bekerja dengan baik				
7	Tempat kerja saya merekrut orang - orang yang berkualitas dalam bekerja				
8	Tempat kerja saya memberikan peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan agar saya dapat bekerja dengan baik				
9	Saya menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan saya untuk menyelesaikan pekerjaan yang kurang saya kuasai				
10	Saya memiliki kebebasan dalam bekerja untuk menentukan cara memenuhi kebutuhan konsumen				
11	Terkadang saya merasa kehilangan kontrol dalam bekerja, karena terlalu banyak konsumen yang minta dilayani pada waktu yang sama				
12	Salah satu penyebab frustrasi dalam pekerjaan saya adalah saya harus bergantung pada rekan lain untuk melayani konsumen				
13	Penilaian atasan atas hasil kerja saya tergantung dari seberapa baik saya berinteraksi dengan konsumen				
14	Pelayanan yang ekstra yang diberikan dalam melayani konsumen tidak menghasilkan imbalan tambahan atau penghargaan.				
15	Pekerja yang bekerja paling baik didalam melayani pelanggan akan diberi penghargaan / tambahan imbalan dibanding yang lainnya.				
16	Pekerjaan administrasi menghambat saya untuk dapat melayani konsumen secara efektif				
17	Perusahaan lebih mengutamakan pada penjualan kepada pelanggan sehingga saya sulit untuk melayani pelanggan dengan baik				
18	Apa yang konsumen inginkan dan atasan inginkan untuk saya lakukan biasanya sama				
19	Tempat kerja saya dan saya memiliki ide yang sama tentang bagaimana saya harus bekerja				
20	Seringkali saya menerima informasi dari atasan mengenai apa yang harus saya lakukan pada kerjaan saya.				
21	Saya sering merasa tidak mengerti pelayanan yang ditawarkan oleh tempat kerja saya				
22	Saya mampu mengikuti perubahan yang terjadi pada tempat kerja saya yang berpengaruh pada pekerjaan saya				
23	Saya merasa tidak dilatih dengan baik di tempat kerja saya tentang cara yang efektif dalam melayani pelanggan				
24	Saya tidak tahu mengenai aspek yang penting yang menjadi penilaian atasan terhadap pekerjaan saya				
25	Saya terkadang tidak sadar akan janji yang dibuat perusahaan melalui iklan				
26	Pekerja seperti saya berhubungan dengan operator yang membicarakan tingkat pelayanan kepada pelanggan.				

Dengan hormat,

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di SOSI Sport Club dan penyusunan Tugas Akhir, maka saya bermaksud mengadakan penelitian mengenai pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa.

Dalam lampiran berikut terdapat kuesioner yang berhubungan dengan kepentingan penulis didalam melakukan penelitian. Informasi yang saudara berikan akan sangat bermanfaat bagi penelitian peningkatan pelayanan ini. Oleh karena itu, penulis memohon kepada saudara agar mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh, sehingga informasi yang diperoleh akan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Penulis mengucapkan terima kasih atas kesediaan waktu dan kerjasama yang telah Saudara berikan dengan baik

Hormat saya,

(Daniel)

Bagian I

KUESIONER PENILAIAN MENGENAI HARAPAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DIINGINKAN DIDALAM MEMILITEMPAT FITNESS

- **Tujuan :**

Untuk mengetahui **harapan Anda** terhadap sebuah tempat fitness yang ideal, agar dapat memberikan pelayanan yang baik.

- **Petunjuk pengisian :**

Saudara/i hanya memberikan tanda checklist (v) pada salah satu dari 4 (empat) kolom **Harapan Anda Terhadap Tempat Fitness Yang Baik** untuk menunjukkan seberapa **penting** pernyataan tersebut bagi Anda.

Tingkat kepentingan yang tersedia , yaitu :

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| 1. Sangat Tidak Penting | 3. Penting |
| 2. Tidak Penting | 4. Sangat penting |

Bagian II

PENILAIAN PERSEPSI KONSUMEN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN YANG TELAH DIRASAKAN

- **Tujuan :**

Untuk mengetahui **Persepsi / Tanggapan Anda** terhadap pelayanan yang telah anda rasakan di SOSI Sport Club

- **Petunjuk pengisian :**

Saudara/i hanya memberikan tanda checklist (v) pada salah satu dari 4 (empat) kolom **Pendapat/Persepsi Anda Terhadap SOSI Sport Club** untuk menunjukkan seberapa **puas** Anda terhadap pernyataan tersebut sesuai pengalaman yang telah anda rasakan pada SOSI Sport Club. Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah

Tingkat kepuasan yang tersedia , yaitu :

- | | |
|----------------------|----------------|
| 1. Sangat Tidak Puas | 3. Puas |
| 2. Tidak Puas | 4. Sangat Puas |

Bagian I PENILAIAN MENGENAI HARAPAN KONSUMEN

No	Variabel kualitas pelayanan	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
1	Penampilan gedung (Interior dan eksterior)				
2	Kelengkapan peralatan fitness				
3	Kenyamanan dalam menggunakan peralatan fitness				
4	Kemudahan dalam menggunakan peralatan fitness				
5	Tata letak peralatan fitness				
6	Kebersihan toilet				
7	Kebersihan ruang ganti (Lantai tidak kotor, tidak bau)				
8	Kenyamanan toilet (penerangan toilet, air selalu tersedia)				
9	Kenyamanan ruang ganti (penerangan ruang ganti, luas ruangan)				
10	Lahan parkir yang luas				
11	Lokasi yang strategis				
12	Sirkulasi udara ruangan yang baik				
13	Kualitas loker (co : kunci tidak macet, volume loker yang memadai)				
14	Adanya audio visual				
15	Adanya tempat duduk untuk menunggu dan beristirahat				
16	Penerangan ruang latihan yang baik				
17	Penampilan instruktur saat melatih				
18	Kreativitas instruktur dalam memberikan program latihan				
19	Instruktur memberikan pelayanan yang konsisten untuk tiap waktu				
20	Instruktur datang tepat waktu dalam melayani pelanggan.				
21	Keberhasilan program latihan yang diberikan oleh instruktur				
22	Instruktur selalu siap menanggapi permintaan pelanggannya				
23	Staf administrasi dapat melayani konsumen dengan cepat				
24	Kemampuan perusahaan untuk menangani keluhan konsumen secara tepat				
25	Instruktur yang sopan				
26	Instruktur yang ramah				
27	Staff administrasi yang sopan				
28	Staff administrasi yang ramah				

No	Variabel kualitas pelayanan	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
29	Keamanan loker terjamin				
30	Instruktur menjamin konsumen agar tidak mengalami cedera pada saat berlatih				
31	Instruktur memberikan <i>cooling down</i> kepada konsumen setelah berlatih				
32	Instruktur memiliki pengetahuan yang baik				
33	Instruktur menghubungi pelanggan bila instruktur tidak dapat melatih				
34	Instruktur dapat memberikan jadwal pengganti untuk pelanggan yang berhalangan datang				
35	Perusahaan menetapkan tarif instruktur yang bervariasi				
36	Pihak perusahaan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan				

Bagian II PENILAIAN MENGENAI PERSEPSI KONSUMEN

No	Variabel kualitas pelayanan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Penampilan gedung (Interior dan eksterior)				
2	Kelengkapan peralatan fitness				
3	Kenyamanan dalam menggunakan peralatan fitness				
4	Kemudahan dalam menggunakan peralatan fitness				
5	Tata letak peralatan fitness				
6	Kebersihan toilet				
7	Kebersihan ruang ganti (Lantai tidak kotor, tidak bau)				
8	Kenyamanan toilet (penerangan toilet, air selalu tersedia)				
9	Kenyamanan ruang ganti (penerangan ruang ganti, luas ruangan)				
10	Lahan parkir yang luas				
11	Lokasi yang strategis				
12	Sirkulasi udara ruangan yang baik				
13	Kualitas loker (co : kunci tidak macet, volume loker yang memadai)				
14	Adanya audio visual				
15	Adanya tempat duduk untuk menunggu dan beristirahat				
16	Penerangan ruang latihan yang baik				
17	Penampilan instruktur saat melatih				

No	Variabel kualitas pelayanan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
18	Kreativitas instruktur dalam memberikan program latihan				
19	Instruktur memberikan pelayanan yang konsisten untuk tiap waktu				
20	Instruktur datang tepat waktu dalam melayani pelanggan.				
21	Keberhasilan program latihan yang diberikan oleh instruktur				
22	Instruktur selalu siap menanggapi permintaan pelanggannya				
23	Staf administrasi dapat melayani konsumen dengan cepat				
24	Kemampuan perusahaan untuk menangani keluhan konsumen secara tepat				
25	Instruktur yang sopan				
26	Instruktur yang ramah				
27	Staff administrasi yang sopan				
28	Staff administrasi yang ramah				
29	Keamanan loker terjamin				
30	Instruktur menjamin konsumen agar tidak mengalami cedera pada saat berlatih				
31	Instruktur memberikan <i>cooling down</i> kepada konsumen setelah berlatih				
32	Instruktur memiliki pengetahuan yang baik				
33	Instruktur menghubungi pelanggan bila instruktur tidak dapat melatih				
34	Instruktur dapat memberikan jadwal pengganti untuk pelanggan yang berhalangan datang				
35	Perusahaan menetapkan tarif instruktur yang bervariasi				
36	Pihak perusahaan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan				

Bagian III

**KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN
KUALITAS PELAYANAN SOSI SPORT CLUB**

- **Tujuan :**

Untuk mengetahui **tingkat yang lebih penting** dari kelima dimensi yang ada pada suatu pelayanan.

- **Petunjuk pengisian :**

Saudara/i hanya perlu **memberikan bobot nilai pada lima dimensi** yang tercantum di bawah ini dan pastikan **jumlah total skor 100 poin**. Pemberian bobot nilai ini didasarkan pada **seberapa penting** setiap dimensi tersebut bagi saudara/i. Semakin penting dimensi tersebut bagi Anda, semakin tinggi poin yang dialokasikan.

No	DIMENSI	BOBOT
1	Tangibles , meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi	
2	Reliability , yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan	
3	Responsiveness , yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap	
4	Assurance , mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para, bebas dari bahaya, resiko.	
5	Empathy , meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan	
TOTAL		100

Dengan hormat,

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di SOSI Sport Club dan penyusunan Tugas Akhir, maka saya bermaksud mengadakan penelitian mengenai pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa.

Dalam lampiran berikut terdapat kuesioner yang berhubungan dengan kepentingan penulis didalam melakukan penelitian. Informasi yang Bapak berikan akan sangat bermanfaat bagi penelitian ini. Oleh karena itu, penulis memohon kepada Bapak agar mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh sehingga informasi yang diperoleh akan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Penulis mengucapkan terima kasih atas kesediaan waktu dan kerjasama yang telah Saudara berikan dengan baik

Hormat saya,

(Daniel)

Bagian I
PENILAIAN PERSEPSI MANAJEMEN
MENGENAI HARAPAN PELANGGAN

- **Tujuan :**

Untuk menunjukkan **seberapa penting** pernyataan tersebut bagi pengunjung tempat fitness berdasarkan persepsi Bapak

- **Petunjuk pengisian :**

Bapak hanya memberikan tanda checklist (v) pada salah satu dari 4 (empat) kolom mengenai **pengunjung akan merasa penting terhadap pernyataan ini... bagi sebuah tempat fitness.**

Tingkat kepentingan yang tersedia , yaitu :

1. Sangat Tidak Penting
2. Tidak Penting
3. Penting
4. Sangat penting

Bagian II
KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN
KUALITAS PELAYANAN SOSI SPORT CLUB

- **Tujuan :**

Untuk mengetahui **tingkat yang lebih penting** dari kelima dimensi yang ada pada suatu pelayanan.

- **Petunjuk pengisian :**

Bapak hanya perlu **memberikan bobot nilai pada lima dimensi** yang tercantum di bawah ini dan pastikan **jumlah total skor 100 poin**. Pemberian bobot nilai ini didasarkan pada **seberapa penting** setiap dimensi tersebut bagi saudara/i. Semakin penting dimensi tersebut bagi Anda, semakin tinggi poin yang dialokasikan.

Bagian I Persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan

No	Variabel kualitas pelayanan	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
1	Penampilan gedung (Interior dan eksterior)				
2	Kelengkapan peralatan fitness				
3	Kenyamanan dalam menggunakan peralatan fitness				
4	Kemudahan dalam menggunakan peralatan fitness				
5	Tata letak peralatan fitness				
6	Kebersihan toilet				
7	Kebersihan ruang ganti (Lantai tidak kotor, tidak bau)				
8	Kenyamanan toilet (penerangan toilet, air selalu tersedia)				
9	Kenyamanan ruang ganti (penerangan ruang ganti, luas ruangan)				
10	Lahan parkir yang luas				
11	Lokasi yang strategis				
12	Sirkulasi udara ruangan yang baik				
13	Kualitas loker (co : kunci tidak macet, volume loker yang memadai)				
14	Adanya audio visual				
15	Adanya tempat duduk untuk menunggu dan beristirahat				
16	Penerangan ruang latihan yang baik				
17	Penampilan instruktur saat melatih				
18	Kreativitas instruktur dalam memberikan program latihan				
19	Instruktur memberikan pelayanan yang konsisten untuk tiap waktu				
20	Instruktur datang tepat waktu dalam melayani pelanggan.				
21	Keberhasilan program latihan yang diberikan oleh instruktur				
22	Instruktur selalu siap menanggapi permintaan pelanggannya				
23	Staf administrasi dapat melayani konsumen dengan cepat				
24	Kemampuan perusahaan untuk menangani keluhan konsumen secara tepat				
25	Instruktur yang sopan				
26	Instruktur yang ramah				
27	Staff administrasi yang sopan				
28	Staff administrasi yang ramah				

No	Variabel kualitas pelayanan	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
29	Keamanan loker terjamin				
30	Instruktur menjamin konsumen agar tidak mengalami cedera pada saat berlatih				
31	Instruktur memberikan <i>cooling down</i> kepada konsumen setelah berlatih				
32	Instruktur memiliki pengetahuan yang baik				
33	Instruktur menghubungi pelanggan bila instruktur tidak dapat melatih				
34	Instruktur dapat memberikan jadwal pengganti untuk pelanggan yang berhalangan datang				
35	Perusahaan menetapkan tarif instruktur yang bervariasi				
36	Pihak perusahaan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan				

Bagian II Tingkat kepentingan kualitas pelayanan di SOSI Sport Club

No	DIMENSI	BOBOT
1	Tangibles , meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi	
2	Reliability , yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan	
3	Responsiveness , yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap	
4	Assurance , mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para, bebas dari bahaya, resiko.	
5	Empathy , meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami, kebutuhan para pelanggan	
TOTAL		100

Bagian III
KUESIONER TENTANG PERFORMANSI STANDAR DI SOSI SPORT CLUB

Performansi standar di dalam suatu perusahaan dapat berupa standar formal seperti standar berupa penulisan yang jelas dan sudah dikomunikasikan kepada staf. Standar performansi dapat juga berupa informal seperti standar berupa lisan yang harus dipatuhi, dan diasumsikan dapat dimengerti oleh staf, perusahaan tersebut belum memiliki standar tetapi memungkinkan untuk dibuat standar atau tidak perlu dibuat standar.

- **Tujuan :**
Untuk menggambarkan performansi standar yang ada di perusahaan ini.
- **Petunjuk Pengisian :**
Berilah tanda checklist (v) pada pilihan yang paling tepat

Singkatan	Pengertian
STK	Ada standar berupa tulisan dan sudah dikomunikasikan
SLK	Ada standar berupa lisan dan sudah dikomunikasikan
TAS	Tidak ada standar, namun memungkinkan untuk dibuat standarnya
TASS	Tidak ada standar dan tidak perlu dibuat standarnya

No	Pernyataan	STK	SLK	TAS	TASS
	SOSI Sport Club memiliki standar mengenai.....				
1	Penampilan gedung (Interior dan eksterior)				
2	Kelengkapan peralatan fitness				
3	Kenyamanan dalam menggunakan peralatan fitness				
4	Kemudahan dalam menggunakan peralatan fitness				
5	Tata letak peralatan fitness				
6	Kebersihan toilet				
7	Kebersihan ruang ganti (Lantai tidak kotor, tidak bau)				
8	Kenyamanan toilet (penerangan toilet, air selalu tersedia)				
9	Kenyamanan ruang ganti (penerangan ruang ganti, luas ruangan)				
10	Lahan parkir yang luas				
11	Lokasi yang strategis				
12	Sirkulasi udara ruangan yang baik				
13	Kualitas loker (co : kunci tidak macet, volume loker yang memadai)				
14	Adanya audio visual				
15	Adanya tempat duduk untuk menunggu dan beristirahat				
16	Penerangan ruang latihan yang baik				
17	Penampilan instruktur saat melatih				
18	Kreativitas instruktur dalam memberikan program latihan				
19	Instruktur memberikan pelayanan yang konsisten untuk tiap waktu				
20	Instruktur datang tepat waktu dalam melayani pelanggan.				

No	Pernyataan	STK	SLK	TAS	TASS
	SOSI Sport Club memiliki standar mengenai.....				
21	Keberhasilan program latihan yang diberikan oleh instruktur				
22	Instruktur selalu siap menanggapi permintaan pelanggannya				
23	Staf administrasi dapat melayani konsumen dengan cepat				
24	Kemampuan perusahaan untuk menangani keluhan konsumen secara tepat				
25	Instruktur yang sopan				
26	Instruktur yang ramah				
27	Staff administrasi yang sopan				
28	Staff administrasi yang ramah				
29	Keamanan loker terjamin				
30	Instruktur menjamin konsumen agar tidak mengalami cedera pada saat berlatih				
31	Instruktur memberikan <i>cooling down</i> kepada konsumen setelah berlatih				
32	Instruktur memiliki pengetahuan yang baik				
33	Instruktur menghubungi pelanggan bila instruktur tidak dapat melatih				
34	Instruktur dapat memberikan jadwal pengganti untuk pelanggan yang berhalangan datang				
35	Perusahaan menetapkan tarif instruktur yang bervariasi				
36	Pihak perusahaan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan				

Bagian IV

KUESIONER PERSEPSI MANAJEMEN MENGENAI SOSI SPORT CLUB DAN OPERASINYA

- **Tujuan :**
Untuk mengukur persepsi Bapak mengenai SOSI Sport Club dan operasinya.
- **Petunjuk Pengisian :**
Berilah tanda checklist (v) pada pilihan yang paling tepat untuk mewakili persepsi / perasaan / penilaian Bapak terhadap SOSI Sport Club dan operasinya.

Singkatan	Pengertian
SS	Anda sangat setuju dengan pernyataan tersebut
S	Anda setuju dengan pernyataan tersebut
TS	Anda tidak setuju dengan pernyataan tersebut
STS	Anda sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Perusahaan mengumpulkan informasi tentang kebutuhan konsumen secara teratur.				
2	Perusahaan sering menggunakan informasi penelitian pasar yang dikumpulkan mengenai pelanggan				
3	Perusahaan fokus terhadap informasi kualitas pelayanan terhadap keinginan pelanggan				
4	Manager perusahaan sering berinteraksi dengan konsumen				
5	Karyawan yang berhubungan dengan konsumen sering berkomunikasi dengan manager				
6	Manager sering meminta saran / pendapat dari karyawan mengenai cara melayani pelanggan				
7	Manager sering bertatap muka dengan karyawan				
8	Manager dan karyawan memiliki alat komunikasi yang dapat menyampaikan pesan dengan baik				
9	Perusahaan memiliki banyak tingkatan manajemen antara karyawan dengan manager perusahaan				
10	Perusahaan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan				
11	Perusahaan memiliki program kerja untuk meningkatkan pelayanan konsumen				
12	Manager yang dapat mengembangkan kualitas pelayanan diberikan penghargaan yang lebih.				
13	Perusahaan lebih fokus terhadap kualitas pelayanan daripada penjualan				
14	Perusahaan memiliki program tertulis untuk menetapkan kualitas pelayanan bagi karyawan				
15	Perusahaan berusaha untuk membuat sasaran kualitas pelayanan secara terperinci bagi karyawan				
16	Perusahaan menggunakan alat untuk mencapai pelayanan yang terbaik				
17	Perusahaan memiliki program untuk peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan suatu pelayanan				
18	Perusahaan memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi permintaan konsumen				
19	Perusahaan akan bertahan jika memenuhi permintaan konsumen				
20	Perusahaan memiliki prosedur kerja yang baku untuk mengatasi tingkat permintaan layanan pelanggan.				

Bagian V

KUESIONER PENYAMPAIAN LAYANAN

Dibawah ini terdapat variabel - variabel untuk mengukur kualitas layanan. Kuesioner ini bertujuan untuk **dapat mempertemukan standar performansi yang dibuat** karena seringkali staf / karyawan dan perusahaan mengalami kesulitan dalam memenuhi setiap standar yang telah dibuat. Untuk itu, lingkarkanlah pilihan jawaban yang menurut Bapak **paling tepat untuk dapat mempertemukan standar performansi yang dibuat**. Tidak ada jawaban yang benar atau salah

No	PERNYATAAN	Tingkat Kemampuan				Tidak ada standar (baik lisan maupun tulisan)
		Tidak mampu memenuhi standar secara konsisten				
1	Penampilan gedung (Interior dan eksterior)	1	2	3	4	[]
2	Kelengkapan peralatan fitness	1	2	3	4	[]
3	Kenyamanan dalam menggunakan peralatan fitness	1	2	3	4	[]
4	Kemudahan dalam menggunakan peralatan fitness	1	2	3	4	[]
5	Tata letak peralatan fitness	1	2	3	4	[]
6	Kebersihan toilet	1	2	3	4	[]
7	Kebersihan ruang ganti (Lantai tidak kotor, tidak bau)	1	2	3	4	[]
8	Kenyamanan toilet (penerangan toilet, air selalu tersedia)	1	2	3	4	[]
9	Kenyamanan ruang ganti (penerangan ruang ganti, luas ruangan)	1	2	3	4	[]
10	Lahan parkir yang luas	1	2	3	4	[]
11	Lokasi yang strategis	1	2	3	4	[]
12	Sirkulasi udara ruangan yang baik	1	2	3	4	[]
13	Kualitas locker (co : kunci tidak macet, volume locker yang memadai)	1	2	3	4	[]
14	Adanya audio visual	1	2	3	4	[]
15	Adanya tempat duduk untuk menunggu dan beristirahat	1	2	3	4	[]
16	Penerangan ruang latihan yang baik	1	2	3	4	[]
17	Penampilan instruktur saat melatih	1	2	3	4	[]
18	Kreativitas instruktur dalam memberikan program latihan	1	2	3	4	[]
19	Instruktur memberikan pelayanan yang konsisten untuk tiap waktu	1	2	3	4	[]

No	PERNYATAAN	Tidak mampu			Mampu		Tidak ada standar (baik lisan maupun tulisan)
		memenuhi standar secara konsisten			memenuhi standar secara konsisten		
20	Instruktur datang tepat waktu dalam melayani pelanggan.	1	2	3	4	[]	
21	Keberhasilan program latihan yang diberikan oleh instruktur	1	2	3	4	[]	
22	Instruktur selalu siap menanggapi permintaan pelanggannya	1	2	3	4	[]	
23	Staf administrasi dapat melayani konsumen dengan cepat	1	2	3	4	[]	
24	Kemampuan perusahaan untuk menangani keluhan konsumen secara tepat	1	2	3	4	[]	
25	Instruktur yang sopan	1	2	3	4	[]	
26	Instruktur yang ramah	1	2	3	4	[]	
27	Staff administrasi yang sopan	1	2	3	4	[]	
28	Staff administrasi yang ramah	1	2	3	4	[]	
29	Keamanan loker terjamin	1	2	3	4	[]	
30	Instruktur menjamin konsumen agar tidak mengalami cedera pada saat berlatih	1	2	3	4	[]	
31	Instruktur memberikan <i>cooling down</i> kepada konsumen setelah berlatih	1	2	3	4	[]	
32	Instruktur memiliki pengetahuan yang baik	1	2	3	4	[]	
33	Instruktur menghubungi pelanggan bila instruktur tidak dapat melatih	1	2	3	4	[]	
34	Instruktur dapat memberikan jadwal pengganti untuk pelanggan yang berhalangan datang	1	2	3	4	[]	
35	Perusahaan menetapkan tarif instruktur yang bervariasi	1	2	3	4	[]	
36	Pihak perusahaan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan	1	2	3	4	[]	

Bagian VI
KUESIONER MENGENAI KOMUNIKASI EKSTERNAL

Kadangkala perusahaan sering membuat janji baik melalui penjual (*salesman*) ataupun melalui iklan mengenai pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Dalam beberapa organisasi, janji yang diberikan tidak selalu dapat dipenuhi. Dibawah ini terdapat beberapa item yang ingin diketahui tentang penyampaian yang kita percaya mengenai perusahaan dan karyawan dalam memberikan janji kepada konsumen. Pilihlah salah satu jawaban menurut persepsi Anda.

	Tidak dapat dijumpai janji yang konsisten			Dapat dijumpai janji yang konsisten
	1	2	3	4
Kelengkapan peralatan fitness	1	2	3	4
<i>Locker room</i>	1	2	3	4
Kamar mandi	1	2	3	4
Lokasi strategis	1	2	3	4
Area parkir luas	1	2	3	4
Food supplement	1	2	3	4
Kantin	1	2	3	4
Merchandise (kaos, tas, jam, majalah, dll)	1	2	3	4
Pelatih berpengalaman	1	2	3	4

Terima kasih

Kepada YTH:
Bapak/Ibu dan saudara/i

Dengan hormat,

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, saya bermaksud mengadakan penelitian mengenai pelayanan-pelayanan yang selama ini telah diberikan. Sehubungan dengan keperluan tersebut saya mengharapkan bantuannya untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner yang tersedia.

Atas kesediaan, kerjasama dan kepercayaan yang telah anda berikan, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

(Daniel)

Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian

Berikan tanda (X) untuk jawaban yang anda anggap penting / tidak penting pada tempat yang telah tersedia.

Dengan tujuan penulis dapat mengetahui faktor – faktor yang saudara anggap penting didalam memilih tempat fitness

Pernyataan	Penting	Tidak Penting
Tampilan gedung (Interior dan eksterior)		
Kelengkapan peralatan		
Kualitas peralatan		
Kemudahan dalam menggunakan peralatan		
Tata letak peralatan		
Kebersihan toilet dan ruang ganti		
Kenyamanan toilet dan ruang ganti		
Lahan parkir yang luas		
Kelengkapan kantin		
Kelengkapan suplemen		
Lokasi yang strategis		
Sirkulasi ruangan yang baik		
Adanya Audio Visual		

Pernyataan	Penting	Tidak Penting
Adanya tempat duduk untuk menunggu dan beristirahat		
Penerangan ruangan yang baik		
Penampilan instruktur saat melatih		
Instruktur memberikan bantuan pada pelanggan pada saat yang tepat		
Kreativitas instruktur dalam memberikan program latihan		
Pelayanan yang diberikan konstan untuk tiap waktu		
Instruktur datang tepat waktu didalam melayani pelanggan.		
Keberhasilan program latihan yang diberikan oleh instruktur		
Instruktur tidak pernah sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggannya		
Instruktur memberikan layanan yang memuaskan bagi pelanggan		
Bagian administrasi dapat melayani konsumen dengan cepat		
Instruktur selalu siap bersedia membantu pelanggan sewaktu - waktu		
Kemampuan perusahaan untuk menangani keluhan konsumen secara cepat		
Karyawan yang sopan		
Karyawan yang ramah		
Instruktur menjamin keamanan konsumen pada saat berlatih		
Instruktur menjamin kenyamanan konsumen setelah berlatih (diberikan cooling down)		
Karyawan selalu bersikap jujur pada pelanggan		
Instruktur memiliki pengetahuan yang baik		
Karyawan selalu memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan		
Menghubungi pelanggan bila instruktur tidak dapat melatih		
Instruktur dapat memberikan jam layanan yang nyaman bagi pelanggan		
Perusahaan dapat memberikan biaya pelayanan yang sesuai dengan kemampuan pelanggan		
Perusahaan dapat memahami kebutuhan para pelanggan		
Komunikasi yang baik antara pihak perusahaan dengan konsumen		

Komentar / Saran : _____