



INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA DARMAJAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No. 93A , Bandar Lampung
35142

Lampiran 1

Hal : **Mohon Bantuan Pengisian Kuesioner**

Kepada Yth :

Bapak /Ibu/Saudara/I

Di Bandar Lampung

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, Program Strata-1 Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya Bandar Lampung, Saya, **Muhamad Nurrohim** bermaksud mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Pada *Lovely Bee Day Care* Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”**.

Dengan segala rasa hormat dan kerendahan hati, saya memohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk memberikan pendapatnya dengan menjawab pernyataan-pernyataan dalam bentuk kuesioner yang tersedia. Demi terlaksananya penelitian ini maka saya sangat mengharapkan kesediaan bapak/ibu/Saudara/i, untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya. Saya sebagai peneliti akan menjamin kerahasiaan data yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dan data hanya digunakan untuk kepentingan penelitian saja. Atas perhatian dan kesediaan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Bandar Lampung, Juli 2019

Peneliti,

Muhamad Nurrohim

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian:

Peneliti menginginkan pendapat responden mengenai tingkat kepuasan pelanggan atas jasa pada *Lovely Bee Day Care* menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Responden diminta untuk menjawab pernyataan yang diajukan dengan petunjuk pengisian, yaitu: pernyataan pada bagian ini menyediakan jawaban dengan kode. Setiap pernyataan hanya boleh menyilang (✓) satu jawaban pada kolom kinerja dan Harapan.

Keterangan:

Skala Pengukuran Kinerja	Kode	Skala Pengukuran Harapan	Kode
Sangat Setuju (SS)	SS	Sangat Puas (SP)	SP
Setuju (S)	S	Puas (P)	P
Cukup Setuju (CS)	CS	Cukup Puas (CP)	CP
Tidak Setuju (TS)	TS	Tidak Puas (TP)	TP
Sangat Tidak Setuju (STS)	STS	Sangat Tidak Puas (STP)	STP

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
 Laki-Laki Perempuan
3. Pendidikan
 SMA S1 S3
 DIPLOMA S2
4. Usia :
 21-30 41-50
 31-40 >51
5. Pekerjaan :
 PNS Jurnalis
 Swasta Dosen
 Wiraswasta BUMN
 POLRI Perawat

