

**LAMPIRAN 2****SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER PENELITIAN****KUESIONER PENELITIAN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

---

Bersamaan dengan ini saya sampaikan daftar pertanyaan kepada konsumen A&W Mall Ciputra Jakarta Barat. Pertanyaan dalam kuesioner ini berkenaan dengan penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian A&W (studi kasus : di Restoran A&W Mall Ciputra Jakarta Barat?”. Atas kesediaan anda memberikan jawaban, sebelumnya dan sesudahnya saya ucapkan terimakasih.

**Petunjuk Pengisian**

1. Jawablah pertanyaan ini dengan jujur dan benar.
2. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dan pernyataan dengan cermat sebelum Bapak/Ibu memulai untuk menjawab.
3. Pilih salah satu jawaban yang tersedia dengan memberi tanda (√) pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar.

**Data Responden**

1. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki      b. Perempuan
2. Usia :
  - a. 17 – 21 tahun      c. 26 – 30 tahun
  - b. 22 – 25 tahun      d. > 30 tahun
3. Pendidikan terakhir :
  - a. SMA      c. S1
  - b. Diploma      d. S2 & S3
  - e. Lainnya
4. Pekerjaan :
  - a. Pelajar / Mahasiswa      c. PNS
  - b. Ibu rumah tangga      d. Karyawan Swasta
  - e. Wirausaha      f. Lainnya
5. Pendapatan perbulan :
  - a. Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000      c. Rp. 4.000.001 – Rp.5.000.000
  - b. Rp. 3.000.001 – Rp. 4.000.000      d. > Rp. 5.000.000

6. Faktor-faktor apakah yang anda pertimbangkan dalam kualitas produk ketika melakukan keputusan pembelian :
- a. Ukuran atau Porsi menu yang sesuai dengan yang diharapkan konsumen
  - b. Rasa daging ayam yang lezat (tidak alot dan crispy)
  - c. Aroma daging ayam yang menggugah selera
- Lainnya \_\_\_\_\_
7. Faktor-faktor apakah yang anda pertimbangkan dalam harga ketika melakukan keputusan pembelian :
- a. Harga yang ditawarkan terjangkau oleh konsumen
  - b. Harga yang ditawarkan lebih murah dari restoran sejenis lainnya
  - c. Harga yang ditawarkan A&W sesuai dengan kualitas produk yang diberikan
- Lainnya \_\_\_\_\_
8. Faktor-faktor apakah yang anda pertimbangkan dalam kualitas pelayanan ketika melakukan keputusan pembelian :
- a. Fasilitas yang memadai seperti ruangan ber-AC, toilet, *Wifi* serta tempat bermain anak-anak
  - b. Karyawan melayani konsumen dengan cepat dan tepat
  - c. Tempat makan yang bersih
- Lainnya \_\_\_\_\_

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>Kualitas Produk (X1)</b>					
1.	Produk A&W (makanan dan minuman) mempunyai rasa yang khas				
2.	Produk A&W (makanan dan minuman) cepat disajikan				
3.	A&W mempunyai banyak variasi menu (makanan dan minuman)				
4.	Produk A&W (makanan) memiliki aroma yang mengunggah selera				
5.	Waktu yang diperlukan untuk penyajian tidak lama				
6.	Produk A&W (makanan dan minuman) memiliki sertifikat Halal				
<b>Harga (X2)</b>					
7.	Harga A&W terjangkau oleh konsumen				
8.	Harga yang ditawarkan A&W mampu dibeli oleh seluruh golongan masyarakat				
9.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang diberikan				
10.	Harga yang ditawarkan A&W lebih murah dibandingkan dengan restoran cepat saji lainnya				
<b>Kualitas Pelayanan (X3)</b>					
11.	Tersedianya fasilitas wifi dan tempat bermain anak-anak				
12.	Tempat yang disediakan nyaman bagi konsumen				
13.	Karyawan melayani konsumen dengan baik				
14.	Konsumen mudah dalam mendapatkan informasi tentang A&W				
15.	Karyawan sigap dalam melayani pesanan konsumen				
16.	Karyawan dengan cepat menangani keluhan konsumen				
17.	Karyawan A&W ramah dalam melayani konsumen				
18.	Keamanan tempat makan yang terjamin				
19.	Karyawan sabar dalam melayani konsumen				
20.	Bahasa yang digunakan oleh karyawan A&W dapat dimengerti oleh konsumen				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>Keputusan Pembelian (Y)</b>					
21.	Saya membeli makanan dan minuman A&W karena merek A&W mudah diingat				
22.	Saya akan membeli produk A&W (makanan dan Minuman)				
23.	Saya lebih memilih restoran A&W (makanan dan minuman) dibandingkan restoran lainnya				
24.	Saya akan datang kembali dan membeli A&W (makanan dan minuman)				
25.	Saya akan membeli menu (makanan dan minuman) yang berbeda				