

LAMPIRAN 1**KUESIONER**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Sdr/i

Pelanggan Waroeng SS

Tangerang

Saya mohon kesediaan anda untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner mengenai **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Waroeng Spesial Sambal cabang Pasar Lama Tangerang)”**. Atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner, saya mengucapkan banyak terima kasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Umur : **a.** 17-20 tahun **b.** 21-30 tahun
c. 31-40 tahun **d.** > 40 tahun

Pekerjaan : **a.** Pegawai Negeri **b.** pegawai swasta
c. wiraswasta **d.** pelajar/mahasiswa/i
e. lain-lain

Jenis Kelamin : **a.** Laki-laki **b.** Perempuan

Kunjungan : **a.** < 3 kali dalam 3 bulan **b.** >3 kali dalam 3 bulan

B. TANGGAPAN RESPONDEN

Para Responden yang saya hormati, mohon memberi jawaban dengan memberi tanda (X) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Dengan keterangan sebagai berikut :

4. SS = Sangat Setuju

3. S = Setuju

2. TS = Tidak Setuju

1. STS = Sangat Tidak Setuju

DAFTAR PERNYATAAN

Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Karyawan Waroeng SS Pasar Lama selalu ada ketika dibutuhkan				
2	Konsumen tidak perlu menunggu terlalu lama dari memesan sampai makanan disajikan				
3	Karyawan memiliki kehandalan dalam penyampaian jasa kepada konsumen dari awal hingga akhir.				
4	Keakuratan perhitungan pembayaran yang dilakukan oleh kasir Waroeng SS Pasar lama pada saat anda membayar				
5	Kebersihan Ruang Waroeng SS Pasar Lama baik				
6	Suasana Waroeng SS Pasar Lama yang nyaman				
7	Waroeng SS Pasar Lama memiliki karyawan yang berpenampilan rapi				
8	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius oleh karyawan Waroeng SS pasar lama				
9	Waroeng SS Pasar Lama memberikan perhatian khusus kepada konsumen dalam menanggapi masalah pelayanan.				
10	Karyawan Waroeng SS Pasar Lama memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan				
11	Karyawan bersifat santun pada saat melayani pelanggan				
12	Makanan yang disediakan higienis/ halal				

Harga

No	Pertanyaan	jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Harga makanan dan minuman yang ditawarkan Waroeng SS Pasar Lama relatif murah				
2	Harga makanan dan minuman yang ditawarkan Waroeng SS Pasar Lama terjangkau konsumen				
3	Harga makanan dan minuman di Waroeng SS Pasar Lama sesuai dengan kualitasnya				
4	Harga makanan dan minuman di Waroeng SS Pasar Lama mampu bersaing dengan usaha sejenis sekitarnya				
5	Harga makanan dan minuman di Waroeng SS Pasar Lama sesuai dengan keinginan yang diperoleh				

Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Makanan yang disediakan oleh Waroeng SS Pasar Lama sesuai dengan selera konsumen				
2	Karyawan Waroeng SS Pasar Lama memberikan pelayanan yang baik.				
3	Fasilitas penunjang yang disediakan sangat memadai, misalnya tempat cuci tangan				
4	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan oleh pihak Waroeng SS Pasar Lama sangat memuaskan				
5	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena makanan yang dihidangkan oleh pihak Waroeng SS Pasar Lama memuaskan				
6	Saya merekomendasikan Waroeng SS Pasar Lama salah satu tempat tujuan kuliner kepada kenalan saya karena pelayanan oleh pihak Waroeng SS sangat memuaskan				
7	Saya merekomendasikan Waroeng SS Pasar Lama salah satu tempat tujuan kuliner kepada kenalan saya karena makanan yang dihidangkan sangat memuaskan				
8	Saya merekomendasikan Waroeng SS Pasar Lama salah satu tempat tujuan kuliner kepada kenalan saya karena fasilitas penunjang oleh pihak Waroeng SS sangat memadai				

TERIMA KASIH