Kepada Yth,

Pelanggan Starbucks Coffee Central Park

Di - Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang sedang saya lakukan untuk penyelesaian tugas akhir sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana SI Program Studi Manajemen di Institut Perbanas Jakarta, maka penulis melakukan penelitian mengenai "***Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan pelanggan studi kasus pada pelanggan Starbucks Coffee Central Park Jakarta."***

Atas Kesediaan Bapak/Ibu, Sdr/Sdri meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini, penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis

Dhini Dirayati A

A. Petunjuk Pengisian

- Pilihlah salah satu jawaban dari masing-masing butir pernyataan berikut ini. Berilah tanda (✓) pada jawaban di kotak yang tersedia di masing-masing pilihan.
- Pilihan jawaban yang tersedia adalah:

SS : Sangat Setuju	S : Setuju
TS : Tidak Setuju	STS : Sangat Tidak Setuju

- Tidak ada jawaban yang salah atau benar, karena setiap orang memiliki jawaban yang berbeda-beda. Jawaban yang terbaik adalah jawaban yang sesuai dengan keadaan dan perasaan anda yang sebenarnya.
- Setelah selesai mengerjakan, periksalah kembali. Jangan sampai ada nomor yang terlewat.

B. Identitas Responden

Nama :

Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang anda pilih.

Jenis Kelamin : a. Laki – laki b. Perempuan

Usia : a. 15 - 20 tahun b. 20 - 25 tahun c. 25 - 30 tahun
d. 30 - 35 tahun e. 35 - 40 tahun f. Lainnya ……..tahun

Pekerjaan : a. Pelajar b. Mahasiswa c. Pegawai Negeri
d. Pegawai Swasta e. Wirausaha f. Lainnya ……

C. Pertanyaan Pilihlah Jawaban yang sesuai dengan pilihan anda dengan cara memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia.

Financial Benefit

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Harga yang ditetapkan pada produk-produk Starbucks relevan dan tepat				
2.	Harga yang ditetapkan pada produk-produk Starbucks sesuai dengan kualitas dan manfaat yang saya terima				

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
3.	Harga yang ditetapkan Starbucks sebanding dengan nilai yang saya dapat dari produk dan layanan yang diberikan				
4.	Potongan harga sebesar 50% yang diberikan Starbucks, setiap tanggal 22 disetiap bulannya membuat saya lebih memilih Starbucks dibanding gerai kopi lainnya.				
5.	Starbucks Card memberikan kemudahan transaksi disetiap *store* Starbucks.				
6.	Dengan menjadi *member* di Starbucks saya mendapatkan informasi tentang produk maupun promo yang berlaku lebih awal.				
7.	Promo *Buy* 1 *Get* 1 dengan menggunakan *credit card* memotivasi saya untuk membeli produk - produk Starbucks				

Social Benefit

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
8.	Penjelasan karyawan tentang produk - produk yang dijual di Starbucks, membantu saya dalam pemilihan produk - produk yang ingin saya beli.				
9.	Pengetahuan setiap karyawan tentang kopi, membuat saya lebih memilih Starbucks sebagai tempat membeli kopi dibanding gerai kopi lainnya.				
10.	Selain menjual produk, karyawan memberikan edukasi tentang kopi - kopi yang dijual di Starbucks.				
11.	Karyawan Starbucks selalu memberikan informasi promo terbaru setiap saya berkunjung ke gerai kopi Starbucks.				
12.	Karyawan Starbucks mampu menjelaskan secara detail tentang promo - promo yang ada di Starbucks.				
13.	Keramahan karyawan saat proses membuat minuman dengan mengajak ngobrol saya membuat saya lebih nyaman berada di gerai ini.				

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
14.	Sambutan karyawan Starbucks yang tulus membuat saya lebih memilih gerai kopi ini dibandingkan gerai kopi yang lainnya.				
15.	Saat saya menghadapi masalah di gerai Starbucks ini karyawan menanyakan dan membantu saya untuk menyelesaikan masalah yang saya hadapi.				
16.	Saya lebih memilih gerai kopi Starbucks ini karena karyawan secara cepat membantu saya dalam setiap permasalahan yang saya hadapi.				

Structural Ties

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
17.	Saya tidak menunggu lama untuk mendapatkan minuman ataupun makanan yang saya pesan.				
18.	Saya merasa aman pada saat saya melakukan transaksi di gerai starbucks ini karena karyawan selalu memberikan informasi yang jelas.				
19.	Dengan adanya pengawasan *camera CCTV* saya merasa lebih aman dan nyaman saat saya berada di gerai Starbucks ini.				
20.	Pesanan yang saya pesan sesuai dengan apa yang saya pesan.				
21.	Makan maupun minuman yang saya pesan tidak pernah salah ataupun tertukar.				
22.	Fasilitas yang tersedia di gerai Starbucks ini sangat lengkap.				
23.	Fasilitas yang tersedia di gerai Starbucks ini membuat saya lebih suka ke gerai ini dibandingkan ke gerai kopi lainnya.				
24.	Gerai Starbucks di tempat ini lebih bersih yang membuat saya lebih nyaman dan lebih memilih ke gerai ini dibandingkan ke gerai lainnya.				

Kepuasan

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
25.	Saya merasa puas dengan tersedianya berbagai macam variasi kopi yang ada di gerai Starbuck.				
26.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Starbuck Coffee				
27.	Saya Puas dengan kualitas yang diberikan Starbuck Coffee				
28.	Saya puas dengan informasi produk yang diberikan Starbuck Coffee				
29.	Saya puas dengan diskon yang diberikan Starbuck Coffee				
30.	Starbucks Coffee selalu siap menerima keluhan dan masukan saya melalui layanan Customer Service di telepon maupun email				