

Lampiran 2

Lembar Kuisisioner

Universitas
Esa Unggul

Program S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Saya, Heribertus Edwin Kasiwali (2014-11-089), mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul yang sedang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada KFC Tanjung Duren, Jakarta Barat)”. Dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi. Oleh karena itu, saya mohon kesediaan anda untuk meluangkan waktu guna mengisi kuisisioner ini dengan tetap dan teliti. Data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

No. Responden

Bagian I : Data Responden

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda (√).

1. Nama :

2. Jenis Kelamin :

Pria

Wanita

3. Usia anda saat ini adalah :

- 17-20 Tahun
- 21-25 Tahun
- 26-30 Tahun
- >30 Tahun

4. Tingkat pendidikan terakhir yang anda selesaikan adalah :

- SMA
- Diploma
- Sarjana

5. Jenis pekerjaan anda saat ini adalah :

- Pelajar/mahasiswa
- Pegawai negeri
- Pegawai swasta
- Wiraswasta
- Lain-lain(sebutkan)

6. Tingkat pendapatan :

- Rp.1.000.000
- Rp.1.000.001-Rp.5.000.000
- >Rp.5.000.000

7. Apakah Anda Pernah Membeli Produk KFC Cabang Tanjung Duren, Jakarta Barat ?

- Ya
- Tidak

8. Jika Ya, Berapa Kali Anda Melakukan Kunjungan ?

- 1 Kali
- > 1 Kali

Bagian II : Pernyataan kuesioner

Dari skala 1 sampai 4, berilah nilai terhadap pertanyaan dibawah ini

Adapun arti dari angka penilaian yang anda pilih tersebut adalah sebagai berikut :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Berilah tanda (√) pada pernyataan kuesioner yang anda pilih.

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Karyawan KFC berpakaian rapi				
2.	KFC memiliki fasilitas wifi yang mudah diakses pelanggan				
3.	Kebersihan tempat KFC sangat terjaga				
4.	KFC memiliki fasilitas pendingin ruangan yang mendukung				
5.	KFC memiliki toilet dan wastafel yang bersih				
6.	KFC memiliki steker/colokan listrik yang memadai				
7.	Karyawan KFC bersikap sopan terhadap pelanggan				
8.	Pelayanan yang diberikan karyawan KFC membuat pelanggan nyaman				
9.	Karyawan KFC sabar dalam melayani pelanggan				
10.	Karyawan KFC menawarkan menu kepada pelanggan yang bingung dalam memilih menu makanan				
11.	Waktu yang diperlukan untuk membuat pesanan tidak lama				
12.	Bebas dari kesalahan transaksi				
13.	Karyawan KFC membersihkan meja makan sesudah pelanggan lain selesai menggunakannya				
14.	Karyawan KFC menawarkan menu makanan terbaru				
15.	Kesigapan karyawan KFC dalam membantu pelanggan				
16.	Karyawan tanggap jika ada pelanggan yang meminta bantuan				
17.	Karyawan KFC membersihkan meja dan sisa sampah makanan				
18.	Karyawan KFC menyajikan makanan yang bersih				
19.	KFC memiliki kamera cctv atau kamera keamanan didalam ruangan				
20.	KFC memiliki security atau keamanan yang berjaga diparkiran kendaraan				
21.	KFC memiliki berbagai macam menu makanan				
22.	KFC memiliki berbagai varian minuman				
23.	KFC memiliki kemasan produk yang menarik				
24.	KFC menawarkan harga produk yang terjangkau				
25.	Kebersihan tempat sangat terjaga				

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
26.	Produk makanan dan minuman KFC memiliki rasa yang enak				
27.	KFC merupakan produk makanan yang sudah banyak dikenal kalangan masyarakat				
28.	KFC memiliki menu-menu makanan andalan				
29.	KFC merupakan merek produk makanan yang terkenal				
30.	Saya merekomendasikan produk makanan dan minuman KFC kepada pelanggan lain				
31.	Saya selalu membeli produk makanan dan minuman KFC				
32.	Terpenuhinya harapan saya setelah membeli produk makanan dan minuman KFC				
33.	Saya merasa puas dengan kualitas produk makanan dan minuman yang diberikan KFC				