

LAMPIRAN 1

KUESIONER
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DI MEDIASI OLEH
KEPUASAN PELANGGAN
STUDI KASUS PADA STARBUKS COFFEE PURI KEMBANGAN, JAKARTA BARAT

NAMA : KARTIKA AFRIANTI (2012 11 152)
PROGRAM S-1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk, DKI Jakarta 11510
(021) 5674223
2017



Yth. Para Responden

Saya mahasiswa dari Universitas Esa Unggul yang sedang melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir saya. Oleh karena itu saya mohon supaya diisi sesuai dengan hati nurani saudara. Setiap jawaban tidak ada yang salah ataupun benar, tetapi jawaban yang baik adalah jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara yang sebenarnya. Atas perhatian Saudara saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk : Beri tanda (X) pada salah satu jawaban Saudara dan tanyakan kepada peneliti jika terdapat pertanyaan yang masih kurang jelas atau tidak dimengerti. Atas kejujuran Saudara dalam kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Bagian I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia
 - a. < 20 Tahun
 - b. 20 Tahun - 30 tahun
 - c. 31 Tahun -40 tahun
 - d. 41 Tahun - 50 tahun
 - e. > 50 tahun
3. Alamat :
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
5. Tingkat pendidikan terakhir :
 - a. SMA / Sederajat
 - b. Diploma / Sederajat
 - c. Sarjana
 - d. Lainnya
6. Pekerjaan
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. PegawaiNegeri / BUMN
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta / Pengusaha
 - e. Lainnya
7. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan Starbucks Coffee :

- a. < 1 tahun b. 1-3 tahun c. > 3 tahun

Bagian II. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Starbucks Coffee, Puri Kembangan Jakarta)

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda (√) sesuai dengan pilihan Saudara/i

Keterangan

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

I. Bukti Fisik / *Tangible*

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Starbucks Coffee mempunyai peralatan yang terbaru				
2	Starbucks Coffee memiliki ruangan yang menarik				
3	Barista Starbucks Coffee berpakaian rapi				
4	Starbucks Coffee menggunakan peralatan pembuat coffee yang terbaru				
5	Barista Starbucks Coffee memiliki kemampuan dalam melayani pelanggan				

II. Keandalan / *Reliability*

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
6	Saat Starbucks Coffee menjanjikan sesuatu, mereka pasti menepatinya secara tepat				
7	Barista menanggapi setiap keluhan pelanggan secara profesional				
8	Starbucks Coffee merupakan andalan bagi masyarakat yang ingin menikmati coffee				
9	Starbucks Coffee tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan				
10	Starbucks Coffee ini punya catatan yang lengkap mengenai pelanggan				

III. Daya Tanggap / *Responsiveness*

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
11	Starbucks Coffee tanggap dalam menjawab pertanyaan pelanggan				
12	Starbucks Coffee mampu menangani masalah atau keluhan yang dialami pelanggan secara tepat				
13	Starbucks Coffee memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan secara tepat				
14	Starbucks Coffee merespon permintaan pelanggan secara tepat dan cepat				

IV. Jaminan / *Assurance*

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
15	Saya percaya pada kemampuan barista dalam membuat minuman				
16	Saya merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan barista				
17	Barista bersikap sopan terhadap saya				
18	Peralatan pembuat coffee yang tersedia di Starbucks Coffee mempermudah kinerja barista				

V. Kepedulian / *Empaty*

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
19	Barista tidak memberi perhatian lebih kepada pelanggan				
20	Starbucks Coffee tidak memberi perhatian kepada pelanggan secara adil				
21	Barista tidak mampu memahami keinginan pelanggan dengan baik				
22	Starbucks Coffee tidak memberikan pelayanan dengan profesional				
23	Jam operasional yang diberlakukan tidak sesuai dengan keinginan saya				

VI. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
24	Saya senang dengan hasil pekerjaan barista				
25	Saya puas dengan kinerja barista				
26	Secara keseluruhan jasa pelayanan yang ditawarkan oleh Starbucks Coffee Puri Kembangan sesuai harapan saya				

VII. Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
27	Saya akan menyampaikan hal-hal positif tentang Starbucks Coffee kepada orang lain				
28	Saya akan merekomendasikan Starbucks Coffee kepada orang lain				
29	Saya akan menganjurkan kerabat untuk menjadi pelanggan Starbucks Coffee				

Kritik dan saran terhadap Starbucks Coffee

.....
.....
.....

-TERIMA KASIH-