

LAMPIRAN 1

Kepada Yth.
Pelanggan Waroeng Spesial Sambal
Cabang Tanjung Duren Utara
Di Tempat

Dengan Hormat,

Dengan ini saya,

Nama : Widya Verani
Pekerjaan : Mahasiswi Universitas Esa Unggul Jakarta, Fakultas Ekonomi
dan Bisnis, Jurusan Manajemen
Nim : 2014-11-053

Sedang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan pada Industri Kuliner di Jakarta” pada waroeng spesial sambal cabang tanjung duren utara untuk menyusun skripsi kepentingan tugas akhir. Maka dari itu, saya meminta kesediaan saudara/I untuk pengisian kuisioner ini dengan jujur dan jelas. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Hormat Saya,

A. IDENTITAS RESPONDEN

- Usia : a. 17-20 tahun c. 31-40 tahun
b. 21-30 tahun d. > 40 tahun
- Pekerjaan : a. Ibu Rumah Tangga d. Wiraswasta
b. Pegawai Negeri e. Pelajar/Mahasiswa/i
c. Pegawai Swasta f. Lainnya
- Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
- Kunjungan : a. < 3 kali dalam sebulan c. > 3 kali dalam sebulan
b. 3 kali dalam sebulan

B. TANGGAPAN RESPONDEN

Para responden yang saya hormati mohon membeikan jawaban dengan memberi tanda (✓) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Dengan keterangan sebagai berikut :

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. S = Setuju
4. SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Penampilan karyawan waroeng spesial sambal tanjung duren utara rapih				
2	Karyawan waroeng spesial sambal tanjung duren utara profesional				
3	Peralatan makan di Waroeng spesial sambal tanjung duren utara lengkap				
4	Peralatan makan di waroeng spesial sambal tanjung duren utara bersih				
5	Jarak antar meja di waroeng spesial sambal tanjung duren utara lebar				
6	Papan nama waroeng spesial sambal tanjung duren utara terlihat jelas				
7	Karyawan waroeng spesial sambal tanjung duren utara bertindak cepat pada saat konsumen berkunjung				
8	Karyawan waroeng spesial sambal tanjung duren utara cepat merespon keluhan konsumen				
9	Di waroeng spesial sambal tanjung duren utara pesanannya cepat datang				
10	Jadwal buka waroeng spesial sambal tanjung duren utara tepat waktu				
11	Karyawan waroeng spesial sambal tanjung duren utara menguasai informasi menu makanan yang dijual				
12	Karyawan waroeng spesial sambal tanjung duren utara sopan				
13	Pelayanan yang diberikan waroeng spesial sambal tanjung duren utara tanpa memandang status sosial				
14	Karyawan waroeng spesial sambal tanjung duren utara melayani keinginan konsumen sampai tuntas				
15	Karyawan waroeng spesial sambal tanjung duren utara mampu memenuhi keinginan konsumen				
16	Lokasi waroeng spesial sambal tanjung duren utara mudah di jangkau sarana transportasi umum				

17	Terdapat petunjuk arah untuk ke waroeng spesial sambal tanjung duren utara				
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
18	Lokasi waroeng spesial sambal tanjung duren utara dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal				
19	Lokasi waroeng spesial sambal tanjung duren utara strategis				
20	Lalu lintas untuk menuju waroeng spesial sambal tanjung duren utara lancar				
21	Waroeng spesial sambal tanjung duren utara berada di pinggir jalan raya				
22	Tempat parkir waroeng spesial sambal tanjung duren utara luas				
23	Tempat parkir waroeng spesial sambal tanjung duren utara nyaman				
24	Tempat parkir waroeng spesial sambal tanjung duren utara aman				
25	Produk yang ditawarkan waroeng spesial sambal tanjung duren utara sesuai dengan yang diharapkan				
26	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan waroeng spesial sambal tanjung duren utara sesuai dengan yang diharapkan				
27	Lokasi waroeng spesial sambal tanjung duren utara yang strategis sesuai dengan yang diharapkan				
28	Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan waroeng spesial sambal tanjung duren utara memuaskan				
29	Berminat berkunjung kembali karena produk yang ditawarkan waroeng spesial sambal tanjung duren utara memuaskan				
30	Berminat berkunjung kembali karena lokasi waroeng spesial sambal tanjung duren utara yang strategis				
31	Saya akan berkunjung kembali untuk memesan menu waroeng spesial sambal tanjung duren utara				
32	Saya memilih waroeng spesial sambal tanjung duren utara sebagai tempat untuk membeli				

	makan dibandingkan restoran lain				
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
33	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk datang ke waroeng spesial sambal tanjung duren utara karena pelayanannya yang baik				
34	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk datang menikmati hidangan waroeng spesial sambal tanjung duren utara				
35	Saya memberikan informasi yang positif kepada orang lain mengenai waroeng spesial sambal tanjung duren utara				
36	Saya menyampaikan kesan positif waroeng spesial sambal tanjung duren utara kepada orang lain				
37	Saya menceritakan keunggulan produk waroeng spesial sambal tanjung duren utara kepada orang lain				
38	Saya selalu tertarik apa yang ditawarkan oleh waroeng spesial sambal tanjung duren utara				





