

KUISIONER

Kepada Yth:

Data Pribadi :

Jenis kelamin anda ?

- Laki-laki
 Perempuan

Berapa usia anda ?

- 17 – 22 tahun
 28 – 33 tahun
 23 – 27 tahun
 34 – 39 tahun

Pendidikan terakhir ?

- SMA-SMK
 S2-S3
 D3-S1
 Prof-Dokter

Pekerjaan saat ini ?

- Pelajar-Mahasiswa
 Karyawan Swasta
 Wiraswasta
 PNS

Bersama ini saya sebaran kuesioner untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan Skripsi yang sedang saya lakukan dengan Judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk McDonald's Kebon Jeruk Jakarta Barat**".

Mohon kiranya agar responden dapat membaca dengan cermat sebelum mengisi, dengan memberi tanda (X) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat anda. Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

1. Sangat Tidak Setuju
 3. Setuju
 2. Tidak Setuju
 4. Sangat Setuju

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Kualitas Pelayanan					
1	Penampilan pelayan McDonald's Kebon Jeruk Jakarta Barat rapih				
2	Penampilan pelayan McDonald's Kebon Jeruk Jakarta Barat bersih				
3	Anda mendapat kemudahan dalam proses pelayanan Di McDonald's Kebon Jeruk Jakarta Barat				

4	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan di McDonald's Kebon Jeruk Jakarta Barat				
5	Keahlian pelayan dalam menjelaskan menu di McDonald's Kebon Jeruk Jakarta Barat dapat memudahkan memproses pelayanan				
6	McDonald's Kebon Jeruk Jakarta Barat Memiliki standar pelayanan yang jelas				
7	Ketepatan pelayan dalam melayani pelanggan sesuai dengan waktu yang dijanjikan				
8	Pelayan selalu bersedia memberikan informasi kepada pelanggan				
9	Pelayan selalu merespon dalam melayani keluhan pelanggan				
10	Pelayan selalu memberikan keramahan kepada pelanggan				
11	Profesionalisme pelayan dalam melayani pelanggan				
12	pelayan memberikan perhatian khusus kepada pelanggan ketika restoran/tempat makan penuh				
13	Kesungguhan petugas dengan bersikap ramah kepada pelanggan				
14	Pelayan melayani dan menghargai setiap pelanggan yang datang ke McDonald's Kebon Jeruk Jakarta Barat.				
Harga					
15	Harga produk McDonald's Kebon Jeruk sesuai dengan kemampuan saya.				
16	Harga McDonald's kebon jeruk dapat bersaing dengan produk pesaingnya.				
17	Produk McDonald's Kebon Jeruk isi paket sesuai dengan harganya.				
Citra Merek					
18	McDonald's Kebon Jeruk terkenal dengan melakukan inovasi dalam mengeluarkan menu-menu baru.				
19	McDonald's merupakan perusahaan yang memiliki kemampuan bersaing dengan para pesaingnya				
20	Merek McDonald's merupakan yang sudah di kenal				

Kepuasan Pelanggan					
21	Anda berminat untuk berkunjung kembali ke McDonald's Kebon Jeruk				
22	Apa rasa McDonald's Kebon Jeruk seperti yang diharapkan				
23	Ayam di McDonald's Kebon Jeruk adalah yang paling lezat di antara pesaing.				