

LAMPIRAN 1

Universitas Esa Unggul

Program S-1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi Manajemen Kebon Jeruk Jakarta Barat

KUESIONER PENELITIAN

Responden Yth.

Saya Ega Syavan Yani, seorang mahsiswi tingkat akhir di Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen. Saya sedang melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Barbershop Uncle Do di Binus.** Dalam rangka menyusun tugas akhir. Maka dari itu saya meminta kesediaan saudara/I untuk pengisian kuesioner ini.

Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara/I, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Ega Syavan Yani

PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah setiap pernyataan sesuai dengan pendapat anda.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda.
3. Adapun makna dari tanda tersebut adalah sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

TS : Tidak Setuju (2)

S : Setuju (3)

SS : Sangat Setuju (4)

I. RESPONDEN

Umur : 17-20 21-30 31-40
 41-50 > 50

Jenis Kelamin : Laki – laki Perempuan

Pendidikan : SMA Diploma
 Sarjana Lainnya

Pekerjaan : Karyawan Swasta Wiraswasta
 Pegawai Negeri Sipil
 Pelajar/Mahasiswa Lain-lain

Kunjungan : < 2 Kali dalam 1 tahun
 >2 Kali dalam 1 tahun

II. TANGGAPAN RESPONDEN

| NO. | Pernyataan | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|--|-----|----|---|----|
| | | STS | TS | S | SS |
| Harga (X₁) | | | | | |
| 1. | Harga yang ditetapkan dapat diterima oleh pelanggan <i>Barbershop Uncle Do Binus</i> | | | | |
| 2. | Harga yang ditawarkan sesuai dengan daya beli konsumen <i>Barbershop Uncle Do Binus</i> | | | | |
| 3. | Harga sesuai dengan manfaat yang diperoleh pelanggan <i>Barbershop Uncle Do Binus</i> | | | | |
| 4. | Harga jasa yang ditawarkan <i>Barbershop Uncle Do Binus</i> lebih murah dibanding <i>Barbershop</i> lain. | | | | |
| Kualitas Pelayanan (X₂) | | | | | |
| 1. | Kondisi bangunan <i>Barbershop</i> Baik. | | | | |
| 2. | Seragam yang digunakan karyawan <i>Barbershop Uncle Do Binus</i> yang rapi. | | | | |
| 3. | Model rambut sesuai dengan yang diharapkan konsumen. | | | | |
| 4. | Karyawan menyelesaikan pekerjaan cepat dan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan <i>Barbershop</i> . | | | | |
| 5. | Adanya sarana pemilihan model rambut melalui gambar dan majalah yang diberikan oleh <i>Barbershop Uncle Do Binus</i> . | | | | |
| 6. | Karyawan sopan dan ramah kepada pelanggan <i>Barbershop Uncle Do Binus</i> . | | | | |
| 7. | Karyawan memberikan membantu member masukan atas pemilihan model terhadap konsumen <i>Barbershop Uncle Do Binus</i> . | | | | |
| Lokasi (X₃) | | | | | |
| 1. | Akses menuju lokasi <i>Barbershop Uncle Do</i> yang mudah dijangkau. | | | | |
| 2. | Akses lalu lintas menuju <i>Barbershop Uncle Do</i> yang lancar. | | | | |

| | | | | | |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|
| 3. | Lokasi <i>Barbershop Uncle Do Binus</i> dekat dan terlihat dari jalan raya. | | | | |
| 4. | Disekitar <i>Barbershop Uncle Do Binus</i> terdapat penjual makanan / minuman untuk para pengunjung. | | | | |
| 5. | Kondisi lingkungan di sekitar <i>Barbershop Uncle Do Binus</i> aman. | | | | |
| 6. | <i>Barbershop Uncle Do Binus</i> memiliki area parkir yang luas dan bersih. | | | | |
| 7. | Banyaknya pesaing dengan usaha yang sama di sekitar <i>Barbershop Uncle Do Binus</i> . | | | | |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | | | | | |
| 1. | Saya senang hasil kerja pegawai <i>Barbershop Uncle Do</i> yang diterima sangat baik. | | | | |
| 2. | Saya puas dengan pelayanan yang diberikan. | | | | |
| 3. | Model yang ditawarkan <i>Barbershop Uncle Do Binus</i> mengikuti perkembangan. | | | | |
| 4. | Saya akan kembali berkunjung ke <i>Barbershop Uncle Do Binus</i> . | | | | |

