

Lampiran II

KUESIONER
Surat Permohonan Pengisian Kuesioner



UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
LAMPIRAN LEMBAR KUESIONER

Responden Yth,

Saya, mahasiswi program studi Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Nama : Yuni Cahyani

NIM : 2014-11-102

Saya sedang meneliti Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Industri Kuliner Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat, untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

Atas kesediaan saudara/i menjawab dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

No. Responden :

DATA RESPONDEN

Petunjuk :

Isilah data responden dibawah ini dengan menyilang (X) salah satu jawaban yang tersedia.

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. 17 - 25 tahun c. 36 - 44 tahun
 - b. 26 - 35 tahun d. \geq 45 tahun
3. Pendidikan Terakhir
 - a. SMP c. S1
 - b. SMA d. S2
4. Pekerjaan
 - a. Mahasiswa d. Karyawan Swasta
 - b. PNS e. Lainnya (tuliskan)
 - c. Wirausaha
5. Pendapatan perbulan
 - a. Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000
 - b. Rp. 3000.001 – Rp. 4.000.000
 - c. Rp. 4.000.001 – Rp. 5.000.000
 - d. >Rp. 5.000.000
6. Berapa kali anda berkunjung ke warunk upnormal dalam per bulan ?
 - a. 1-2 kali
 - b. 3-4 kali
 - c. >4 kali

CARA PENGISIAN

Isilah pernyataan di bawah ini yang menyangkut pengalaman anda mengenai Warunk Upnormal Grogol Jakarta Barat dengan memberikan tanda (✓) di kolom yang sesuai.

Keterangan :

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Setuju (S)
4	Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
Kualitas Produk					
1.	Memiliki berbagai macam menu makanan				
2.	Memiliki berbagai macam varian minuman				
3.	Kebersihan tempat sangat terjaga				
4.	Harga produk yang terjangkau				
5.	Memiliki cita rasa yang enak sesuai dengan selera				
6.	Makanan dan minuman yang disajikan sesuai permintaan konsumen				
7.	Memiliki produk ciri khasnya yaitu indomie dengan berbagai macam rasa topping				
8.	Memiliki kualitas produk yang terjamin enak				

No.	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
Kualitas Pelayanan					
9.	Pesanannya cepat datang				
10.	Jadwal buka tepat waktu				
11.	Pelayanan selalu cepat dan tepat saat mengantar pesanan				
12.	Pelayan bersikap sopan				
13.	Menu yang dipesan bisa ditukar apabila terjadi kesalahan				
14.	Karyawan menguasai informasi menu				
15.	Melayani keinginan konsumen dengan sepenuh hati				
16.	Pelayan memenuhi keinginan konsumen				
17.	Penampilan karyawan rapih				
18.	Peralatan makan lengkap dan bersih				
19.	Kursi yang tersedia dapat menampung konsumen				

No.	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
Kepuasan Pelanggan					
20.	Produk sesuai dengan harapan				
21.	Rasa yang sesuai dengan keinginan				
22.	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena produk yang ditawarkan memuaskan				
23.	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang memuaskan				

No.	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
Loyalitas Pelanggan					
24.	Saya akan berkunjung kembali untuk membeli dan makan di Warunk Upnormal Grogl				
25.	Saya memilih Warunk Upnormal grogol sebagai tempat untuk membeli makan dibandingkan restoran lain				
26.	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk datang menikmati hidangan				
27.	Saya memberi informasi yang positif kepada orang lain mengenai warunk upnormal grogol				
28.	Saya menceritakan keunggulan Produk Warunk Upnormal Grogol				
29.	Saya selalu tertarik yang ditawarkan oleh Warunk Upnormal grogol				
30.	Saya yakin bahwa kualitas cita rasa warunk upnormal grogol tidak akan berubah				