

Lampiran 2
Kuesioner Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*. (Studi Kasus Pada
Pelanggan Hokben di Wilayah Mall Taman Anggrek,
Jakarta Barat)**

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat, saya:

Nama : Dewi Nurjanah

NIM : 2015-11-394

Memohon kesediaan Ibu/bapak, Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Esa Unggul Jakarta. Karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulis, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Atas partisipasi Ibu/bapak, Saudara/i dalam mengisi pertanyaan/kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

(Dewi Nurjanah)

Petunjuk pengisian

Pada pertanyaan dibawah ini, anda dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya. Pengisian dengan cara disilang (X).

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Usia saat ini : a. 17 thn – 30thn c. 41 thn – 50 thn
b. 31 thn – 40 thn d. > 50 thn
3. Pekerjaan saat ini : a. PNS c. TNI/POLRI
b. Pegawai Swasta d. Wiraswasta
c. Mahasiswa e. Lain-lain
4. Pengeluaran per bulan : a. < Rp. 500.000
b. Rp. 1.000.001 – Rp. 1.000.000
c. Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000
d. Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000
e. > Rp. 3000.001
5. Frekuensi Pembelian : a. 3 – 5 kali c. 9 – 11 kali
b. 6 – 8 kali d. >12 kali

Petunjuk Pengisian

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (√) pada pilihan jawaban yang tersedia dari mulai skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 4 (Sangat Setuju). Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:

- | | | |
|------------|------------------------------|-------------------|
| SS | : Sangat Setuju | nilainya 4 |
| S | : Setuju | nilainya 3 |
| TS | : Kurang Setuju | nilainya 2 |
| STS | : Sangat tidak setuju | nilainya 1 |

NO	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Variabel Kualitas Produk					
1	Saya suka dengan kualitas produk Hokben karena produk yang di sajikan lengkap serta menyenangkan				
2	Saya menyukai tekstur dari makanan Hokben, karena Hokben menyajikan makanan khas jepang dan bisa dinikmati dalam negeri				
3	Saya sangat menyukai kualitas produk dari Hokben Mall Taman Anggrek, sebab produk yang di sajikan selain membuat menyenangkan juga dapat menghilangkan dahaga karena Hokben juga menyajikan berbagai minuman segar				
4	Hokben Mall Taman Anggrek menyajikan banyak pilihan menu makanan dari mulai makanan berat sampai <i>dessert</i> yang membuat pelanggan menyukai makanan Hokben				
5	Hokben Mall Taman Anggrek menyajikan makanan khas jepang yang enak karena dapat di santap saat hangat				
6	Hokben Mall Taman Anggrek menyajikan makanan yang tekstur serta rasanya sangat mirip dengan makanan khas jepang aslinya				
7	Makanan yang di sajikan oleh Hokben sangat enak serta unik sehingga pelanggan suka dengan kualitas produk makanan Hokben				
8	Hokben Mall Taman Anggrek selalu menyajikan makanan yang masih baru serta segar				
9	Karyawan Hokben Mall Taman Anggrek cepat serta tanggap dalam melayani pesanan pelanggan				
10	Saya sering mengunjungi Hokben Mall Taman Anggrek karena semua karyawan yang melayani konsumen sangat ramah				

NO	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Variabel Kualitas Layanan					
11	Karyawan Hokben Mall Taman Anggrek sangat jelas serta cepat dalam menjelaskan produk yang mereka tawarkan				
12	Karyawan Hokben Mall Taman Anggrek bersedia melayani serta merespon jika konsumen memiliki masalah terhadap produk makanan hokben				
13	Pengetahuan karyawan Hokben Mall Taman Anggrek dapat di percaya dalam menyampaikan produk yang mereka tawarkan				
14	Karyawan Hokben Mall Taman Anggrek sangat sopan, ramah saat melayani pesanan konsumen				
15	Kemampuan karyawan Hokben Mall Taman Anggrek dalam melayani serta menjelaskan produk sangat di percaya				
16	Saya yakin untuk sering makan di Hokben karena layanan yang mereka berikan sangat baik serta penjelasan produk mudah di mengerti				
17	Hokben Mall Taman Anggrek selalu melayani serta memberikan perhatian individu terhadap pelanggan dengan mengetahui jenis produk apa yang cocok untuk pelanggan				
18	Karyawan Hokben Mall Taman Anggrek tetap melayani pelanggan dengan ramah serta sabar walaupun dalam keadaan ramai				
19	Karyawan Hokben Mall Taman Anggrek memilki penampilan yang bersih, sopan, ramah untuk melayani para pelanggan				
20	Hokben Mall Taman Anggrek selalau menggunakan teknologi terbaru serta modern dalam meyajikan pesanan pelanggan				

NO	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Variabel Kepuasan Pelanggan					
21	Saya puas terhadap kualitas produk Hokben Mall Taman Anggrek karena rasanya sangat enak serta pas untuk dinikmati dalam keadaan apapun				
22	Saya puas terhadap layanan Hokben Mall Taman Anggrek yang tetap sabar, selalu ramah dalam melayani pelanggan baik dalam keadaan sepi maupun ramai				
23	Saya puas makan di Hokben Mall Taman Anggrek karena Hokben merupakan restoran berciri khas Jepang, serta saya tidak perlu mengeluarkan biaya banyak karena tersedia di dalam negeri				
24	Saya puas dengan Hokben Mall Taman Anggrek karena saya bisa menikmati makanan ala Jepang dengan harga yang terjangkau				
25	Saya puas dengan Hokben Mall Taman Anggrek karena lokasinya mudah di temukan di manapun				
Variabel Loyalitas Pelanggan					
26	Saya sering makan di Hokben Mall Taman Anggrek secara berulang				
27	Saya selalu menolak makan di restoran lain kecuali di Hokben Mall Taman Anggrek				
28	Saya selalu mengajak partner untuk mencoba makanan di Hokben Mall Taman Anggrek				
29	Saya selalu mengajak teman untuk makan di Hokben Mall Taman Anggrek karena kualitas produknya sangat baik selain itu layanan sangat ramah				
30	Saya selalu menjelaskan kepada partner saya mengenai produk Hokben Mall Taman Anggrek yang memiliki rasa enak, serta pas untuk di santap				

Lampiran 3

DATA TABULASI KARAKTERISTIK 30 RESPONDEN

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Pria	10	30
	Wanita	20	
Usia	17-30 Tahun	10	30
	31-40 Tahun	10	
	41-50 Tahun	5	
	>50 tahun	5	
Frekuensi Pembelian	3 kali	5	30
	4 kali	5	
	5 kali	10	
	>5 kali	10	
Pekerjaan Saat Ini	Mahasiswa	10	30
	PNS	7	
	Pegawai Swasta	3	
	Wiraswasta	5	
	Lain- lain	5	
Pengeluaran/ Bulan	Rp.500.000- 1.000.000	5	30
	Rp.1000.001- 2.000.000	5	
	Rp. 2000.001- 3.000.000	10	
	>Rp. 3000.000	10	

Lampiran 4

DATA TABULASI KARAKTERISTIK 150 RESPONDEN

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Pria	60	150
	Wanita	90	
Usia	17-30 Tahun	90	150
	31-40 Tahun	50	
	41-50 Tahun	6	
	>50 tahun	4	
Frekuensi Pembelian	3 kali	5	150
	4 kali	5	
	5 kali	130	
	>5 kali	10	
Pekerjaan Saat Ini	Mahasiswa	10	150
	PNS	10	
	Pegawai Swasta	120	
	Wiraswasta	5	
	Lain- lain	5	
Pengeluaran/ Bulan	Rp.500.000- 1.000.000	10	150
	Rp.1000.001- 2.000.000	15	
	Rp. 2000.001- 3.000.000	25	
	>Rp. 3000.000	100	