

## Lampiran

### KUESIONER PRA SURVEY

Kepada Yth,  
Sdr/i dan Bapak/Ibu

Bersama ini kami sampaikan ketersediaan Saudara/i dan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pernyataan dalam pra survey ini dengan tujuan sebagai data untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di Starbuck Coffee Central Park Mall Jakarta. Atas ketersediaan Saudara/i dan Bapak/Ibu menjawabnya dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya ucapkan terima kasih.

No	Pernyataan	Setuju	Tidak setuju
1	Starbuck Coffee merupakan merek terkenal		
2	Starbuck Coffee memiliki citra yang baik		
3	Tampilan Logo Starbuck Coffee menarik		
4	Starbuck Coffee memiliki harga yang terjangkau		
5	Harga Starbuck Coffee sesuai dengan kualitas yang diberikan		
6	Harga Starbuck Coffee sesuai dengan manfaat yang diberikan		
7	Pelayan Starbuck Coffee tanggap dalam melayani konsumen		
8	Pelayan Starbuck Coffee ramah terhadap konsumen		
9	Pelayan Starbuck Coffee berpenampilan menarik		

**Terima kasih**

## KUESIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,

Sebagai bahan dalam penelitian untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Starbucks Coffee Central Park Mall Jakarta), dengan ini dimohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk memberikan partisipasinya dalam pengisian kuesioner ini. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Adapun petunjuk pengisian kuesioner, sebagai berikut:

Berilah tanda cek (√) pada kolom dibawah ini dengan ketentuan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

### Identitas Responden

#### 1. Berdasarkan Usia

19 - 29 tahun

30 - 40 tahun

41 - 51 tahun

> 52 tahun

#### 2. Berdasarkan Jenis Kelamin

Perempuan

Laki-laki

#### 3. Berdasarkan Pekerjaan

Mahasiswa

Wiraswasta

Pegawai

Lainnya

#### 4. Berdasarkan Pendapatan

< Rp 5.000.000

Rp 10.100.000 - Rp 20.000.000

Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000

> Rp 20.000.000

No	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban			
		4 SS	3 S	2 TS	1 STS
<b>Citra Merek</b>					
1	Merek Starbucks Coffee sudah dikenal banyak orang				
2	Merek Starbucks Coffee mudah di ingat				
3	Merek Starbucks Coffee mudah diucapkan				
4	Logo Starbucks Coffee terkesan unik				
5	Merek Starbucks Coffee memiliki variasi pelayanan				

6	Merek Starbuck Coffee memiliki citra yang baik				
7	Merek Starbuck Coffe memiliki slogan yang mudah diingat				
<b>Harga</b>					
8	Harga Starbuck Coffee terjangkau				
9	Harga Starbuck Coffee lebih murah dari produk sejenis				
10	Harga yang ditawarkan Starbuck Coffee sesuai dengan kualitas				
11	Harga yang ditawarkan Starbuck Coffee sesuai dengan manfaat				
<b>Kualitas Layanan</b>					
12	Starbuck Coffee memiliki pegawai yang berpenampilan sangat rapi dan bersih				
13	Starbuck Coffee memiliki pegawai yang cekatan dalam melayani pelanggan				
14	Starbuck Coffee memiliki pegawai membantu konsumen yang ragu dalam memilih pesanan				
15	Pegawai Starbuck Coffee menguasai produk yang dijual				
16	Pegawai Starbuck Coffee memahami keinginan konsumen				
17	Pegawai Starbuck Coffee tanggap dalam menjawab pertanyaan konsumen				
18	Pegawai Starbuck Coffee memberikan pelayanan yang maksimal				
19	Pegawai Starbuck Coffee Menanggapi keluhan konsumendengan baik				
20	Pegawai Starbuck Coffee memberikan rasa percaya kepada konsumen dalam menangani masalah				
21	Pegawai Starbuck Coffee memberikan rasa aman kepada konsumen				
22	Pegawai Starbuck Coffee sopan dan ramah				
23	Pegawai Starbuck Coffee mampu memahami keluhan konsumen				
24	Pegawai Starbuck Coffee mampu melayani kebutuhan pelanggan				
<b>Keputusan Pembelian</b>					
25	Saya membeli Starbuck Coffee karena kesadaran akan kebutuhan				
26	Saya membeli Starbuck Coffee karena produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan				
27	Saya membeli Starbuck Coffee karena produk yang				

	ditawarkan lebih baik dari produk pesaing				
28	Saya membeli Starbuck Coffee karena merek terkenal				
29	Starbuck Coffee memiliki suasana yang nyaman				
30	Starbuck Coffee berada di tempat yang strategis dan mudah ditemukan				
31	Proses pembelian di Starbuck Coffee sangat cepat				
32	Metode pembayaran di Starbuck Coffee lengkap dan mudah				
33	Saya akan kembali membeli minuman di Starbuck Coffee				
34	Saya akan merekomendasikan Starbuck Coffee kepada teman				

**Terimakasih Bapak/ Ibu**