LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat permohonan pengisian kuesioner

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LAMPIRAN LEMBAR KUESIONER

Responden Yth,

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

Nama : Disty Ayu Miranda

NIM : 2013-11-239

Saya sedang meneliti Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Starbucks Coffee Aeon Mall BSD untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaaan saudara/I untuk mengisi kuesioner ini.

Atas kesediaan saudara/I menjawabnya dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terimakasih.

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 – 22 tahun
   b. 23 – 28 tahun
   c. 29 – 34 tahun
   d. >35 tahun

3. Pekerjaan
   a. Pelajar / Mahasiswa
   b. PNS
   c. Wirausaha
   d. KaryawanSwasta

4. Penghasilan sebulan
   a. Rp.1.000.000 – Rp.3.000.000
   b. Rp.3.000.001 – Rp.4.000.000
   c. Rp.4.000.001 – Rp.5.000.000
   d. > Rp.5.000.000

5. Seberapa sering anda membeli produk di Starbucks Coffee Aeon Mall dalam sebulan?
   a. 3-5 kali
   b. 6-8 kali
   c. 9-11 kali
   d. 12-14 kali

6. Faktor apa yang membuat anda memilih untuk membeli produk di Starbucks Coffee Aeon Mall?
   a. Mereknya terkenal
   b. Pelayanan yang memuaskan
   c. Tempat yang nyaman

PETUNJUK PENGISIAN

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari empat pilihan kotak yang disediakan. Anda akan melihat empat kotak dengan kode ss, s, ts, sts. Adapun maknanya adalah:

☐ SS (SANGAT SETUJU)
☐ S (SETUJU)
☐ TS (TIDAK SETUJU)
☐ STS (SANGAT TIDAK SETUJU)

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Starbucks Coffee memiliki logo yang khas				
2.	Merek Starbucks Coffee mudah diingat				
3.	Starbucks Coffee dapat memenuhi kebutuhan akan makanan dan minuman saya				
4.	Saya merasa puas setelah mengkonsumsi produk dari Starbucks Coffee				
5.	Karyawan Starbucks Coffee dapat menyajikan menu yang saya pesan sesuai dengan ekspektasi saya				
6.	Karyawan Starbucks Coffee dapat memberikan pelayanan yang professional sejak pertama kali saya datang				
7.	Pelayanan yang diberikan secara keseluruhan oleh Starbucks Coffee sangat memuaskan				
8.	Karyawan Starbucks Coffee selalu bersedia membantu saya				
9.	Saya menerima minuman atau makanan yang saya pesan dengan cepat				
10.	Saya merasa aman dalam melakukan pembelian di Starbucks Coffee karena produknya terjamin				
11.	Karyawan Starbucks Coffee memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan				
12.	Saya merasa senang dalam melakukan pembelian di Starbucks Coffee karena tempatnya bersih				
13.	Karyawan Starbucks Coffee memberikan perhatian secara individual kepada saya				

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
14.	Karyawan Starbucks Coffee memperhatikan keinginan saya dengan baik				
15.	Starbucks Coffee memiliki jam operasional yang sesuai dengan keinginan saya				
16.	Starbucks Coffee memiliki tempat yang nyaman				
17.	Ruangan Starbucks Coffee memiliki dekorasi yang menarik				
18.	Starbucks Coffee memiliki fasilitas pendukung (sepertiWifi dan stop kontak) yang baik				
19.	Karyawan Starbucks Coffee berpenampilan bersih				
20.	Karyawan Starbucks Coffee berpenampilan rapi (sesuai dengan standar)				
21.	Starbucks Coffee selalu siap menerima keluhan dan masukan saya melalui layanan Customer Service di telepon maupun email				
22.	Saya akan melakukan pembelian secara berulang-ulang di Starbucks Coffee.				
23.	Saya tidak berkeinginan untuk pindah kemerek lain yang menawarkan produk sejenis				
24.	Saya akan merekomendasikan produk Starbucks Coffee kepada orang lain				
25.	Saya merasa puas karena produk Starbucks Coffee yang saya beli melebihi harapan saya				
26.	Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki Karyawan Starbucks Coffee dalam menyajikan pesanan				
27.	Saya merasa puas karena fasilitas (tempat, wifi, stop kontak dll) yang disediakan oleh Starbucks Coffee melebihi harapansaya				
28.	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan di Starbucks Coffee memuaskan				
29.	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas (tempat, wifi, stop kontak dll) yang disediakan oleh Starbucks Coffee cukup memadai				