

**LAMPIRAN
KUESIONER PENELITIAN**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN D’COST SEAFOOD**

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

Nama : LISDIA ANGGRERAINI
NIM : 2013.11.036

Memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuisisioner (daftar pernyataan) yang saya ajukan ini. Dalam penelitian ini Saudara/i memiliki peluang untuk memberikan masukan yang berharga bagi Manajemen dengan menjawab kuisisioner ini secara jujur sesuai yang Saudara/i rasakan. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan, partisipasi, dan kerjasama Saudara/i.

Hormat Saya,

(ttd)

Identitas Responden

1. Nama : (Opsional)
2. Gender:
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Usia :
 - a. < 18 tahun
 - b. 18-24 tahun
 - c. 25-30 tahun
 - d. 31-36 tahun
 - e. >36 tahun

Petunjuk:

Saudara/i diminta untuk mengisi jawaban sesuai dengan keadaan nyata yang dirasakan dengan memberikan tanda centang (√) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pilihan jawaban berikut :

- STS : Sangat tidak setuju
TS : Tidak setuju
KS : Kurang setuju
S : Setuju
SS : Sangat setuju

DAFTAR PERNYATAAN

No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	KS	S	SS
Harga (X1)						
1	Harga makanan dan minuman di D'Cost Seafood terjangkau					
2	Harga makanan dan minuman di D'Cost Seafood sesuai dengan kualitas rasanya					
3	Harga makanan dan minuman di D'Cost Seafood lebih murah dari pesaing disekitarnya					
4	Harga makanan dan minuman di D'Cost Seafood sesuai dengan yang saya dapatkan					
Kualitas Produk (X2)						
5	Rasa makanan dan minuman di D'Cost Seafood enak					
6	Makanan dan minuman di D'Cost Seafood disajikan dengan sangat memperhatikan faktor kebersihan					
7	D'Cost Seafood menyediakan berbagai varian dari makanan dan minuman dalam daftar menu					
8	D'Cost Seafood menyajikan makanan dan minuman dengan cara yang berbeda dengan restaurant lain nya					
9	Makanan dan minuman di D'Cost Seafood dijaga agar tetap higienis ketika disajikan					
10	Rasa makanan dan minuman di D'Cost Seafood tidak mengalami perubahan					
11	Makanan dan minuman di D'Cost Seafood telah memenuhi standar mutu (HALAL, BPOM, MUI)					
12	Makanan dan minuman di D'Cost Seafood sesuai dengan tampilannya					
13	Makanan dan minuman di D'Cost Seafood diolah dari bahan-bahan yang masih segar					
14	Makanan dan minuman di D'Cost Seafood tidak mudah basi					
15	Makanan dan minuman di D'Cost Seafood disajikan semenarik mungkin					
16	Cara pemesanan menu makanan dan minuman di D'Cost Seafood yang unik					
17	Secara umum, makanan dan minuman di D'Cost Seafood memiliki kualitas yang baik					
Kualitas Pelayanan (X3)						
18	D'Cost Seafood tetap menjaga kebersihan tempat					
19	Pelayan resto D'Cost Seafood berpenampilan rapi					
20	Pelayan resto D'Cost Seafood cepat dalam melayani tempat duduk untuk jumlah tamu yang banyak					
21	Pelayan resto D'Cost Seafood menyajikan makanan dan minuman yang sesuai dengan pesanan					
22	Pelayan resto D'Cost Seafood bersedia menjelaskan mengenai menu yang ditanyakan pelanggan					
23	Pelayan resto D'Cost Seafood segera melayani order pelanggan					
24	Pihak resto D'Cost Seafood memberikan jaminan pada makanan yang disajikan					
25	Pihak resto D'Cost Seafood memberikan jaminan keamanan dalam hal pembayaran					
26	Pelayan resto D'Cost Seafood memberikan perhatian pada					

	keluhan atau masukan dari pelanggan					
27	Jam operasional D'Cost Seafood relatif panjang yang memudahkan saya mencari makanan dan minuman					
No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	KS	S	SS
Kepuasan Pelanggan (Y)						
28	Saya puas makanan dan minuman di D'Cost Seafood sesuai dengan harapan saya					
29	Saya puas dengan rasa makanan dan minuman di D'Cost Seafood yang tidak mengalami perubahan					
30	Saya puas dengan pelayanan di D'Cost Seafood sesuai dengan harapan saya					
31	Saya puas dengan pelayanan di D'Cost Seafood tidak mengecewakan					
32	Saya merasa bangga membeli makanan dan minuman di D'Cost Seafood					
33	Saya merasa percaya diri membeli makanan dan minuman di D'Cost Seafood					
34	Saya puas dengan harga makanan dan minuman di D'Cost Seafood sesuai dengan varian dari menu yang dipilih					
35	Saya puas D'Cost Seafood menyediakan cashback/diskon dengan pembayaran menggunakan beberapa uang elektronik					
36	Saya puas membeli makanan dan minuman di D'Cost Seafood menghemat biaya karena ada <i>service delivery</i>					
37	Saya puas pesan makanan dan minuman di D'Cost Seafood sangat mudah					

Terima Kasih