

LAMPIRAN 1

Kuesioner Pra Survey

Responden yang terhormat, perkenalkan nama saya Alvi Nafisatul Khasanah dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Esa Unggul, ingin melakukan pra survey untuk memenuhi tugas akhir. Bersama ini saya mengharapkan ketersediaan sdra/sdri untuk mengisi daftar pertanyaan dalam kuesioner ini dengan tujuan sebagai data untuk penyusunan skripsi dengan judul : “Pengaruh Gaya Hidup dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian”. Atas ketersediaan sdra/sdri menjawabnya dengan sejujurnya dan sebaik – baiknya saya mengucapkan terima kasih.

Apakah Gaya Hidup di Starbucks Coffee sesuai kebutuhan anda? (seperti: menunjang pekerjaan, sebagai tempat berkumpul, dan untuk meluangkan waktu)

- Setuju
- Tidak Setuju

Alasan :

.....

Apakah anda merasa nyaman dengan *Store Atmosphere* (Seperti: suasana pada toko, musik, tata letak toko dan kebersihannya), pada saat berbelanja di Starbucks Coffee?

- Ya
- Tidak

Alasan :

.....

Apakah Starbucks Coffee memberikan kepuasan sesuai dengan harapan anda?

- Ya
- Tidak

Alasan :

.....

LAMPIRAN 2

Surat Permohonan Pengisian Kuesioner



UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
LAMPIRAN LEMBAR KUESIONER

Responden Yth,

Saya mahasiswi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Nama : Alvi Nafisatul Khasanah

NIM : 2015 – 11 – 350

Saya sedang melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Gaya Hidup dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian sebagai Variabel Intervening pada Konsumen Starbucks Coffee mall Ciputra Jakarta Barat untuk menyelesaikan tugas akhir. Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Atas kesediaan saudara/i menjawab dengan jujur dan sebaik – baiknya saya ucapkan terimakasih.

1. DATA RESPONDEN :

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Saudara mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia). Silang untuk jawaban pilihan saudara.

1. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
2. Usia
 - 17 – 22 Tahun
 - 23 – 28 Tahun
 - 29 – 34 Tahun
 - > 35 Tahun
3. Pekerjaan
 - Pegawai Negeri Sipil
 - Wirausaha
 - Karyawan Swasta
 - Pelajar / Mahasiswa
 - Ibu Rumah Tangga
 - Yang lain:.....
4. Berapa kali anda berkunjung ke Starbucks Coffee dalam 3 bulan terakhir
 - 3 kali
 - 4 kali
 - 5 kali
 - > 6 kali
5. Pengeluaran saat membeli makanan dan minuman di Starbucks Coffe
 - < 100.000
 - 100.001 – 200.000
 - 200.001 – 300.000
 - 300.001 – 400.000
 - > 400.001

2. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Sebelum mengisi pernyataan di bawah, bacalah petunjuk pengisian dengan baik dan isilah data responden terlebih dahulu.
2. Kuesioner penelitian ini terdiri dari 32 pernyataan.
3. Berilah tanda silang (X) atau centang (√) pada kolom pernyataan Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
4. Semua jawaban adalah benar dan tidak ada yang salah, oleh karena itu jawablah semua pernyataan sesuai dengan keadaan yang anda alami dengan jujur.

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya mengunjungi Starbucks Coffe untuk menunjang pekerjaan/tugas saya				
2	Mengunjungi Starbucks Coffe menjadi salah satu hobi saya dalam memanfaatkan waktu senggang				
3	Starbucks Coffee menjadi salah satu tujuan saya selepas melakukan aktifitas belanja di tempat perbelanjaan				
4	Saya merasa "feel home" bila berada di Starbucks Coffee				
5	Saya lebih memilih Starbucks Coffee sebagai tempat untuk berkumpul				
6	Saya berkunjung ke Starbucks Coffee karena memiliki ketertarikan sendiri dibandingkan dengan cafe-cafe lain				
7	Saya berkunjung ke Starbucks Coffee karena memiliki pendapat yang baik tentang cafe ini				
8	Papan nama/ logo Starbucks Coffee terlihat jelas.				
9	Lingkungan sekitar Starbucks Coffee berada pada lingkungan yang nyaman				
10	Pencahayaan didalam Starbucks Coffee ditata dengan baik.				
11	Musik yang dimainkan didalam Starbucks Coffe dapat membuat suasana menjadi lebih nyaman				
12	Temperatur ruangan pada Starbucks Coffee membuat saya nyaman				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
13	Pengelompokan produk - produk pada Starbucks Coffee rapi				
14	Tata letak antar meja di Starbucks Coffee memudahkan konsumen berlalu lalang				
15	Dekorasi yang indah sesuai dengan tema membuat saya ingin berlama – lama di Starbucks Coffee				
16	Pemasangan dekorasi yg unik membuat saya ingin berlama – lama di Starbucks Coffee				
17	Saya memutuskan untuk berkunjung ke Starbucks Coffee karena sesuai dengan kebutuhan				
18	Adanya faktor lingkungan untuk mencoba membeli minuman Starbucks Coffee				
19	Saya memperoleh informasi mengenai Starbucks Coffe dari teman.				
20	Saya memperoleh informasi tentang Starbucks Coffe melalui media sosial				
21	Saya merasa bahwa Starbucks Coffee memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya.				
22	Saya telah melakukan evaluasi terhadap minuman Starbucks Coffee				
23	Saya yakin sudah mengambil keputusan yang tepat saat membeli minuman Starbucks Coffee.				
24	Saya memutuskan membeli produk minuman di starbucks coffee karena jenis minuman yang bervariasi				
25	Saya akan merekomendasikan orang lain untuk membeli produk Starbucks Coffee				
26	Saya akan berkunjung kembali ke Starbucks Coffee				
27	Saya merasa puas setelah melakukan pembelian di Starbucks Coffee				
28	Saya merasa puas dengan adanya fasilitas penunjang (wifi) yang di sediakan Starbucks Coffee				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
29	Saya merasa senang setelah melakukan pembelian di Starbucks Coffee				
30	Saya merasa nyaman dengan suasana Starbucks Coffee				
31	Saya merasa bahwa Starbucks Coffee memberikan produk yang sesuai dengan harapan pelanggan.				
32	Saya merasa bahwa Starbucks Coffee memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan				