

LAMPIRAN I**Universitas Esa Unggul****Program S-1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis****Program Studi Manajemen Kebon Jeruk Jakarta Barat****KUESIONER PENELITIAN****Responden Yth.**

Saya Novianti, seorang mahasiswi tingkat akhir di Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat. Fakultas Ekonomi Program Studi Ilmu Manajemen Pemasaran. Saya sedang melakukan penelitian mengenai **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN EMOSIONAL TERHADAP KUALITAS RELASIONAL DAN LOYALITAS PELANGGAN : STUDI PADA KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) DI INDONESIA** “ dalam rangka menyusun tugas akhir. Maka dari itu saya meminta kesediaan saudara/i untuk pengisian kuesioner ini. **Semua jawaban benar, tidak ada jawaban yang salah.**

Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Novianti

BAGIAN 1 : DATA RESPONDEN

Nama :

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang telah tersedia.

1. Dalam satu bulan terakhir , Berapa kali Anda makan di KFC ?

- 1 – 3 kali 7 – 8 kali
 4 – 6 kali > 8 kali

2. Pada saat Anda makan di KFC, Apakah Anda membayar sendiri?

- Ya Tidak

3. Usia : 15– 20 Tahun
 21 – 25 Tahun
 26 – 30 Tahun
 > 30 Tahun

4. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

5. Pekerjaan : Mahasiswa/i Pegawai Swasta Pegawai Negeri
 Wiraswasta Ibu Rumah Tangga dan lain-lain

6. Berapa jumlah pengeluaran rutin Anda setiap bulannya ?

Pengeluaran rutin termasuk:

- Kebutuhan sehari-hari (makanan, minuman, ongkos transportasi umum atau bensin)
- Tagihan bulanan (listrik, air, tagihan telepon , sewa kontrakan)
- Pendidikan (uang sekolah)
- Servis kendaraan (mobil atau motor)
- Voucher isi ulang

Tidak termasuk:

- Pembelian / cicilan *big ticket item* (rumah, mobil, arisan, baju)
- Entertainment (nonton bioskop, liburan)
- Biaya tak terduga (berobat ke dokter, kondangan)

- Kurang Dari Rp. 700.000,- Rp. 1.500.000 – Rp 2.000.000
 Rp. 700.000 – Rp 1.000.000 Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000
 Rp. 1.000.000 – Rp 1.500.000 Lebih Dari 3.000.000

BAGIAN II: CARA PENGISIAN

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan cara memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

ST = Setuju

SS = Sangat Setuju

KUALITAS LAYANAN						
No.	Indikator	STS	TS	N	ST	SS
		1	2	3	4	5
1	KFC memiliki mesin pemesanan melalui kasir yang canggih.					
2	Kursi dan meja yang disediakan pihak KFC ditata menarik.					
3	Karyawan KFC berpenampilan bersih dan rapi.					
4	Tampilan meja dan kursi sesuai dengan standar KFC restoran cepat saji.					
5	Ketika KFC berjanji untuk memberikan layanan yang berkualitas maka KFC telah memenuhi janjinya .					
6	Bila Anda memiliki masalah dalam memesan makanan, KFC akan bersimpatik dan mambantu menenangkan Anda .					
7	KFC dapat diandalkan sebagai tempat makan yang enak					
8	KFC menyediakan pesanan tepat waktu.					
9	KFC akurat dalam menghitung pesanan pelanggan.					
10	KFC tidak memberitahu pelanggan waktu yang jelas masa berlaku promo produknya					
11	Saya tidak menerima layanan yang cepat dari karyawan KFC					
12	Karyawan KFC tidak selalu bersedia untuk membantu pelanggan					

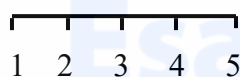
No.	Indikator	STS	TS	N	ST	SS
		1	2	3	4	5
13	Karyawan KFC selalu sibuk untuk segera menanggapi permintaan pelanggan.					
14	Anda percaya pada karyawan KFC					
15	Anda merasa aman saat bertransaksi dengan karyawan KFC.					
16	Karyawan KFC bersikap sopan kepada Anda					
17	Karyawan mendapatkan dukungan yang memadai dari perusahaan KFC untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik.					
18	KFC tidak memberikan Anda perhatian secara khusus.					
19	Karyawan KFC tidak memberikan Anda perhatian secara khusus.					
20	Karyawan KFC tidak tahu apa kebutuhan Anda					
21	KFC tidak memberikan kesan yang baik bagi pelanggan.					
22	KFC tidak memiliki jam operasi yang cocok untuk semua pelanggan					

KEPUASAN EMOSIONAL

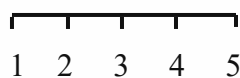
Untuk menjawab pernyataan ini dengan cara memberikan lingkaran (○) pada angka 1-5.

Tunjukkan perasaan Anda sehubungan dengan KFC:

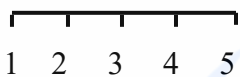
23. Tidak Senang ————— Senang



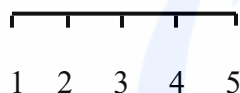
24. Tidak Bahagia ————— Bahagia



25. Memuaskan ————— Memuaskan



26. Mengesalkan ————— Menyenangkan



KUALITAS RELASIONAL						
No.	Indikator	STS	TS	N	ST	SS
		1	2	3	4	5
27	Karyawan KFC memberikan layanan sesuai janjinya (untuk memberikan layanan yang terbaik)					
28	Karyawan KFC tulus dalam melayani saya					
29	Karyawan KFC dapat diandalkan dalam melaksanakan tugasnya					
30	Karyawan KFC bersikap jujur					
31	Saya puas dengan kinerja layanan karyawan KFC					
32	Saya puas dengan keseluruhan layanan dan produk KFC					
LOYALITAS PELANGGAN						
No.	Indikator	STS	TS	N	ST	SS
		1	2	3	4	5
33	Saya akan mengatakan hal positif tentang KFC kepada orang lain					
34	Saya akan merekomendasikan KFC kepada orang yang meminta saran saya					
35	Saya akan menganjurkan kepada teman-teman saya untuk makan di KFC.					
36	Dimasa mendatang saya akan menjadikan KFC sebagai pilihan utama .					

TERIMA KASIH