

**LAMPIRAN 1**  
**Lembar Kuesioner**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta Barat dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pembeli di McDonald's Cabang Ciater, Kota Tangerang Selatan)**

Maka saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nisya Andriani  
NIM : 2014-11-047  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas : Esa Unggul Jakarta Barat

Memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/ I untuk mengisi kuesioner sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Adapun jawaban yang dapat di berikan adalah **SS= Sangat Setuju, S= Setuju, TS= Tidak Setuju, STS= Sangat Tidak Setuju**. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Nisya Andriani

**Bagian I : IDENTITAS RESPONDEN****Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda silang (X) pada setiap pilihan jawaban yang tersedia di bawah ini !

1. Jenis kelamin :
  - Laki-laki
  - Perempuan
2. Usia saat ini:
  - 17 – 25 Tahun
  - 26 – 35 Tahun
  - 36 – 45 Tahun
  - > 45 Tahun
3. Pendidikan terakhir:
  - SMA
  - Diploma
  - Sarjana (S1)
  - Master (S2)
  - Doktor (S3)
  - Lainnya..... (sebutkan)
4. Pekerjaan responden :
  - Pelajar / mahasiswa
  - Wiraswasta
  - Pegawai Swasta
  - Guru / Dosen
  - PNS
  - Ibu Rumah Tangga
  - Lainnya.....(sebutkan)
5. Pengeluaran perbulan:
  - Kurang Dari Rp. 700.000
  - Rp. 700.000 – Rp. 1.000.000
  - Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000
  - Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000
  - Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000
  - Lebih Dari Rp. 3.000.000

## Bagian II : TANGGAPAN RESPONDEN

### Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia dibawah ini sesuai dengan kecenderungan jawaban anda.

### Keterangan Pilihan Jawaban

1 : Sangat Tidak Setuju

2 : Tidak Setuju

3 : Setuju

4 : Sangat Setuju

NO	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>Kualitas Pelayanan</b>					
1	McDonald's memiliki sofa terbaru				
2	Interior <i>dinning room</i> McDonald's menarik				
3	Karyawan McDonald's Berpenampilan Rapih				
4	Tampilan <i>dinning room</i> McDonald's sesuai dengan standar restoran pada umumnya				
5	Makanan yang disajikan McDonald's sesuai dengan waktu yang dijanjikan				
6	Ketika saya memiliki kesulitan dalam pemesanan McDonald's siap membantu				
7	McDonald's merupakan restoraan yang dapat diandalkan				
8	McDonald's melayani dengan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan				
9	McDonald's Memiliki keaakuratan pencatatan pesanan pelanggan				
10	Memberikan informasi yang jelas kapan pesanan akan selesai				

11	Saya menerima pelayanan dengan cepat dari karyawan McDonald's				
12	Karyawan McDonald's bersedia membantu apabila pelanggan mengalami kebingungan				
13	Karyawan McDonald's cepat dalam menanggapi permintaan pelanggan				
14	Anda dapat mempercayai karyawan McDonald's				
15	Saya merasa aman saat melakukan transaksi di McDonald's				
16	Karyawan McDonald's bersikap sopan				
17	Karyawan mendapatkan dukungan yang cukup dari McDonald's untuk melayani pelanggan				
18	McDonald's memberikan perhatian pelayanan secara pribadi kepada anda				
19	Karyawan McDonald's memberikan perhatian khusus kepada saya				
20	Karyawan McDonald's memahami keinginan saya				
<b>Kepuasan Pelanggan</b>					
21	Saya senang dengan pelayanan yang diberikan McDonald's				
22	Saya merasa puas dengan kinerja yang diberikan karyawan McDonald's				
23	Saya merasa puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan				
<b>Loyalitas Pelanggan</b>					
24	Saya akan terus berlangganan McDonald's				
25	Saya yakin kualitas McDonald's tidak akan menurun				
26	Saya yakin kualitas McDonald's meningkat di masa yang akan datang				
27	Saya tidak akan berpindah ke restoran <i>fast food</i> lain				
28	Saya tidak akan berpindah ke restoran <i>fast food</i> lain yang lebih dekat dari tempat saya				
29	Saya tidak akan pindah jika ada				

	restoran lain yang lebih murah				
30	Saya bersedia merekomendasikan McDonald's kepada orang lain				
31	Saya bersedia merekomendasikan McDonald's kepada orang lain				
32	Saya senang apabila teman saya mendatangi McDonald's				