

Lampiran 2

Pengisian Kuesioner Penelitian
PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *STORE ATMOSPHERE* DAN HARGA
TERHADAP KOPI KENANGAN *THE BREEZE* BSD CITY

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

Nama : Raden Ajeng Nicky Oktaviyani

NIM : 2015-11-248

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi & Bisnis Universitas Esa Unggul

Memohon kesediaan Ibu/bapak, Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Esa Unggul Jakarta. Karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulis, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Atas partisipasi Ibu/bapak, Saudara/i dalam mengisi pertanyaan/kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Raden Ajeng Nicky Oktaviyani

No. Responden :
Data Responden
Petunjuk

Isilah data responden dibawah ini dengan menyilang (X) pada salah satu jawaban yang tersedia.

1. Usia:
 - a. 17-25 tahun
 - b. 26-35 tahun
 - c. >35 tahun
2. Pendidikan Terakhir :
 - a. SMA/Sederajat
 - b. Sarjana
 - c. Pasca Sarjana
 - d. Lain-lain,tuliskan
3. Pekerjaan anda saat ini ;
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Karyawan
 - c. Wirausaha
 - d. Lain-Lain,tuliskan
4. Apakah anda sudah mengunjungi Kopi Kenangan The Breeze BSD City ?
 - a. Ya
 - b. Tidak

Cara Pengisian

1. Sebelum mengisi pernyataan kuesioner di bawah , dimohon untuk membaca petunjuk pengisian dengan baik dan isilah data responden terlebih dahulu.
2. Kuisisioner Penelitian ini terdiri dari 30 pernyataan.
3. Berikan tanda *checklist* (✓) pada kolom pernyataan **Sangat tidak setuju(STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS)** sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

No	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
	<i>Service Quality</i>				
1	Kebersihan fasilitas fisik Kopi Kenangan yang selalu terjaga				
2	Pelayan di Kopi Kenangan berpenampilan rapi				
3	Pelayan memberikan perhatian pada tiap individual pelanggan Kopi Kenangan				
4	Pelayan memahami kebutuhan konsumen Kopi Kenangan				
5	Pelayanan di Kopi Kenangan selalu memberikan tanggapan yang cepat				
6	Pelayanan di Kopi Kenangan sesuai dengan yang di janjikan				
7	Pelayan bersedia untuk membantu pelanggan Kopi Kenangan				
8	Pelayan bersedia untuk merespon permintaan pelanggan Kopi Kenangan				
9	Pelayan melayani dengan sopan				
10	Pelayan bersedia untuk menjawab pertanyaan pelanggan				
	<i>Store Atmosphere</i>	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	Lambang yang dipakai oleh Kopi Kenangan mudah diingat				
2	Tempat parkir Kopi Kenangan luas				

3	Dekorasi pada café menarik				
4	Konsep dari dekorasi sesuai tema cafe				
5	Desain tata letak café memudahkan pelanggan				
6	Fasilitas yang dimiliki café lengkap				
7	Kebersihan yang dimiliki café sangatlah dijaga				
8	Kebersihan pada produk yang ditawarkan sangatlah dijaga				
Harga		Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	Harga kopi kenangan sesuai dengan harapan konsumen				
2	Harga kopi kenangan sangat terjangkau oleh konsumen				
3	Harga Kopi Kenangan sesuai dengan pelayanan yang diberikan				
4	Harga kopi kenangan sesuai dengan produk yang ditawarkan				
5	Harga Kopi kenangan cukup bersaing dengan kopi lainnya				
6	Harga kopi kenangan lebih murah dibandingkan dengan kopi lainnya				
7	Harga Kopi Kenangan memiliki manfaat yang baik bagi konsumen				
8	Harga kopi kenangan mampu bersaing dan sesuai dengan kemampuan daya beli konsumen				
Revisit Intention		Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	Anda ingin untuk berkunjung kembali pada kopi kenangan				
2	Apakah anda ingin mengunjungi dilain waktu bersama teman.				
3	Anda ingin merekomendasikan				

	Kopi kenangan kepada keluarga ataupun teman anda				
4	Anda ingin mengajak teman untuk datang kembali ke Kopi Kenangan				