

Lampiran 2

UNIVERSITAS ESA UNGGUL Program S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

Pre test

Kepada Responden yang terhormat,
Saya, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.

Nama : Roudoh Nur Has

NIM : 20160101073

Bersama ini saya sampaikan daftar pertanyaan kepada pembeli dan pengguna KFC CIDENG Cabang Jakarta Pusat . Maka dari itu saya meminta kesediaan saudara mengisi kuesioner ini.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara, saya ucapkan terima kasih.

DATA RESPONDEN

PETUNJUK:

Isilah data responden dibawah ini kemudian pilihlah jawaban dengan tanda (X) dipertanyaan yang tersedia.

1. Jenis Kelamin:
 - a. Laki – Laki
 - b. Perempuan
2. Usia:
 - a. 17– 22 Tahun
 - b. 23 – 30 Tahun
 - c. 31 –40 Tahun
 - d. > 40Tahun
3. Pekerjaan:
 - a. Pelajar
 - b. Ibu rumah tangga
 - c. mahasiwsua
 - d. pegawai swasta
 - a. Wirausaha
4. Pendapatan Perbulan:
 - a. Belum memiliki pendapatan
 - b. Rp. 1.500.000,-Rp.3.500.000
 - c. Rp.3.500.000,-Rp. 5.500.000,-
 - d. > Rp. 5.500.000,-Rp7.500.000

e. >Rp.7.500.000

TANGGAPAN RESPONDEN

PETUNJUK:

Isilah semua pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberikan tanda (X) pada kotak yang telah tersedia.

KETERANGAN

No.	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Setuju (S)	3
4	Sangat Setuju (SS)	4

No	Pernyataan Mengenai	Jawaban Responden			
		1	2	3	4
	Kualitas produk (X1)	STS	TS	S	SS
1.	KFC memiliki berbagai macam menu makanan				
2.	KFC memiliki berbagai varian minuman				
3.	KFC memiliki kemasan produk yang menarik				
4.	KFC menawarkan harga produk yang terjangkau				
5.	Produk makanan dan minuman KFC memiliki rasa yang enak				
6.	KFC merupakan produk makanan yang sudah banyak dikenal kalangan masyarakat				
7.	KFC memiliki menu-menu makanan andalan				
8.	KFC merupakan merk produk makanan yang terkenal				

No	Pertanyaan Mengenai	Jawaban Responden			
		1 STS	2 TS	3 S	4 SS
Kualitas pelayanan (X2)					
1.	Karyawan KFC berpakaian rapih				
2.	KFC memiliki fasilitas wifi yang mudah diakses pelanggan				
3.	Kebersihan tempat KFC sangat terjaga				
4.	KFC memiliki fasilitas pendingin ruangan yang mendukung				
5.	KFC memiliki toilet dan westafel yang bersih				
6.	KFC memiliki steker /colokan listrik yang memadai				
7.	Karyawan KFC bersikap sopan terhadap pelanggan				
8.	Pelayanan yang diberikan karyawan KFC membuat pelanggan nyaman				
9.	Karyawan KFC sabar dalam melayani pelayanan				
10.	Karyawan KFC menawarkan menu kepada pelanggan yang bingung dalam memilih menu makanan				
11.	Waktu yang diperlukan untuk membuat pesanan tidak lama				
12.	Bebas dari kesalahan transaksi				
13.	Karyawan KFC membersihkan meja makanan sesudah pelanggan lain selesai menggunakannya				
14.	Karyawan KFC menawarkan menu makanan terbaru				
15.	Kesigapan karyawan KFC dalam membantu pelanggan				
16.	Karyawan tanggap jika ada pelanggan yang meminta bantuan				
17.	Karyawan KFC membersihkan meja dan sisa sampah makanan				
18.	Karyawan KFC menyajikan makanan yang bersih				

No	Pertanyaan Mengenai	Jawaban Responden			
		1	2	3	4
Kualitas pelayanan (X2)		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
19.	KFC memiliki kamera cctv atau kamera keamanan didalam ruangan				
20.	KFC memiliki security atau keamanan yang berjaga diparkiran kendaraan				

No	Pertanyaan Mengenai	Jawaban Responden			
		1	2	3	4
Lokasi (X3)		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1.	Keamanan sekitar lokasi cideng terjamin				
2.	Akses jalan menuju KFC cideng yang mudah				
3.	Kondisi lingkungan yang nyaman				

No	Pertanyaan Mengenai	Jawaban Responden			
		1	2	3	4
Kepuasan pelanggan (Y)		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1.	Saya merekomendasikan produk makanan dan minuman KFC kepada pelanggan lain				
2.	Saya selalu membeli produk makanan dan minuman KFC				
3.	Terpenuhinya harapan saya setelah membeli produk makanan dan minuman KFC				
4.	Saya merasa puas dengan kualitas produk makanan dan minuman yang diberikan KFC				

