

B. PETUNJUK

Isilah semua pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberikan tanda (√) pada kotak pilihan yang sudah tersedia.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

1. Pertanyaan Kualitas Produk

Indikator	Pertanyaan	Pilihan jawaban			
		STS	TS	S	SS
Kinerja Produk	1. Produk McDonald's mempunyai cita rasa yang berbeda dengan produk kompetitor lain (kfc,cfc,dll)				
	2. Kualitas produk yang diberikan McDonald's sesuai dengan yang ditawarkan				
Kesesuaian Produk	1. Gambar menu yang ditampilkan sesuai dengan paket menu yang disajikan				
	2. Produk McDonald's menawarkan paket makanan yang bervariasi sesuai keinginan konsumen				
Daya Tahan Produk	1. McDonald merupakan makanan cepat saji yang memiliki daya tahan lama / tidak mudah cepat basi				
	2. Bahan baku yang digunakan dalam setiap paket menu McDonald's memiliki daya tahan yang lama				

II. Pertanyaan Citra Merek

Indikator	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
Keunikan Asosiasi Merek	1. Gambar logo McDonald's lebih unik dan menarik dibandingkan dengan pesaingnya yang sejenis				
	2. McDonald's memiliki icon (badut) lebih unik dan menarik di banding pesain sejenis lainnya.				
Keunggulan Asosiasi Merek	1. McDonald's mudah diingat.				
	2. McDonald's mudah diucapkan.				
Kekuatan Asosiasi Merek	1. McDonald's merupakan merek yang dikenal berkualitas sangat baik dimata masyarakat				
	2. McDonald's selalu memberikan keunggulan produk dari merek lain				

III. Pertanyaan Kepuasan Konsumen

Dimensi	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Keandalan (reliability)	1. Pelayanan McD delivery sangat cepat				
	2. McDonlad's merupakan makanan cepat saji yang memberikan pelayanan lebih handal dari pesaing				
Cepat tanggap (responsiveness)	1. Pelayanan petugas McDonald's cepat tanggap dalam melayani konsumen				
	2. Pelayanan yang diberikan McDonald sesuai dengan yang diharapkan konsumen				
Empati (emphaty)	1. Karyawan McDonald's memberikan perhatian dan mengerti kebutuhan konsumen.				

	2. McDonald's memberikan fasilitas wifi kepada konsumen				
	3. McDonald's memberikan paket promo terbaru disetiap bulan				
Kasat mata (tangibles)	1. McDonald's memberikan rasa puas setelah mengkonsumsi produk – produk McD sesuai keinginan konsumen				
	2. McDonald's memberikan fasilitas yang baik dan nyaman sesuai dengan kebutuhan konsumen				

IV. Pertanyaan Loyalitas konsumen

Indikator	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
Mengatakan Hal Positif	1. Produk McDonald's merupakan produk yang berkualitas.				
	2. McDonald's selalu memperhatikan kepuasan dan kenyamanan konsumen				
	3. McDonald's menjadi pilihan yang tepat dibidang jasa pelayanan restaurant cepat saji.				
Merekomendasikan	1. Saya akan selalu memberikan kesan positif tentang McDonald's kepada teman – teman saya.				
	2. Saya akan merekomendasikan McDonald's sebagai restaurant cepat saji terbaik kepada teman – teman.				
	3. Saya akan mengajak orang terdekat saya untuk menikmati paket menu McDonald's pada saat merasa lapar.				
Pembelian Ulang	1. Saya akan melakukan pembelian ulang pada McDonald's				
	2. Saya akan tetap membeli produk McDonald's walaupun produk lain memiliki kualitas yang lebih baik.				
	3. Saya akan memesan kembali paket menu yang saya pesan saat ini.				

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	C.Merek, K.Produk ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 ^a	.508	.498	.319

a. Predictors: (Constant), C.Merek, K.Produk

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.223	2	5.111	50.146	.000 ^a
	Residual	9.887	97	.102		
	Total	20.110	99			

a. Predictors: (Constant), C.Merek, K.Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.859	.204		4.201	.000
	K.Produk	.494	.071	.582	7.008	.000
	C.Merek	.175	.069	.211	2.537	.013

a. Dependent Variable: Kepuasan

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan, C.Merek, K.Produk ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.567 ^a	.321	.300	.470

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, C.Merek, K.Produk

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.033	3	3.344	15.140	.000 ^a
	Residual	21.207	96	.221		
	Total	31.240	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, C.Merek, K.Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.574	.327		1.755	.082
	K.Produk	.078	.127	.073	.611	.543
	C.Merek	.174	.105	.168	1.655	.101
	Kepuasan	.506	.149	.406	3.384	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.542 ^a	.294	.286	.475

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.170	1	9.170	40.721	.000 ^a
	Residual	22.070	98	.225		
	Total	31.240	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.829	.303		2.734	.007
	Kepuasan	.675	.106	.542	6.381	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas