

Lembar Kuesioner

Kepada Yth.
Bapak/IbuSdr/i
Pelanggan Waroeng SS
Jakarta Barat

Saya mohon kesediaan anda untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner mengenai **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus Pada Waroeng Spesial Sambal cabang Tanjung Duren Jakarta Barat)”**. Atas waktu dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner, saya mengucapkan banyak terima kasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Umur	: a. < 17 tahun	b. 17-20 tahun
	c. 21-30 tahun	d. 31-40 tahun
	e. > 40 tahun	
Pekerjaan	: a. Pegawai Negeri	b. pegawai swasta
	: c. wiraswasta	d. pelajar/mahasiswa/i
	: e. lain-lain	
Jenis Kelamin	: a. Laki-laki	b. Perempuan
Kunjungan	: a. < 3 kali dalam 3 bulan	b. >3 kali dalam 3 bulan

B. TANGGAPAN RESPONDEN

Para Responden yang saya hormati, mohon memberi jawaban dengan memberi tanda (X) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Dengan keterangan sebagai berikut :

5. SS = Sangat Setuju

4. S = Setuju

3. CS = Cukup Setuju (Netral)

2. TS = Tidak Setuju

1. STS = Sangat Tidak Setuju

1. Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	WSS Tanjung Duren memiliki karyawan yang berpenampilan rapi dan bersih					
2	WSS Tanjung Duren mempunyai peralatan makan yang lengkap					
3	Letak WSS Tanjung Duren sangat strategis dan mudah dijangkau					
4	WSS Tanjung Duren memiliki harga yang terjangkau untuk setiap menunya					
5	Pelayanan yang diberikan WSS Tanjung Duren kepada pelanggan sangat tepat waktu					
6	Pelayanan yang diberikan WSS Tanjung Duren kepada pelanggan sangat cepat					
7	WSS Tanjung Duren memiliki karyawan yang cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan					
8	Karyawan WSS Tanjung Duren mampu merespon persoalan dan keluhan pelanggan					
9	WSS Tanjung Duren memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan kepada pelanggannya					
10	Karyawan WSS Tanjung Duren memiliki nilai moral yang tinggi					
11	WSS Tanjung Duren mampu memenuhi keinginan pelanggan					
12	WSS Tanjung Duren dapat memahami kebutuhan pelanggan dengan baik					

2. Kepuasan Konsumen (Y1)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
13	Tidak ada keluhan atau komplainan terhadap WSS Tanjung Duren					
14	Pelanggan memberikan pujian setelah melakukan transaksi di WSS Tanjung Duren					
15	Pelanggan merasa bahwa WSS Tanjung Duren mempunyai reputasi yang baik					

3. Loyalitas Konsumen (Y2)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
16	Akan berkunjung kembali ke WSS Tanjung Duren					
17	Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan WSS Tanjung Duren kepada orang lain					
18	Pelanggan WSS Tanjung Duren tidak mudah dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah tempat kuliner					

Demikian pertanyaan dan pernyataan pada lembar kuesioner ini. Atas waktu atas kesediaannya menjawab kuesioner ini, saya mengucapkan banyak terimakasih.

Jakarta, Desember 2014

Penulis