

Profil Responden

Silahkan Beri tanda Silang (X) Pada jawaban yang paling tepat dan sesuai atas pertanyaan dibawah ini:

1. Jenis kelamin anda?

a) Pria

b) Wanita

2. Berapa usia anda saat ini?

a) 17 – 20 Tahun

b) 21 – 25 Tahun

c) 26 – 30 Tahun

d) > 31

3. Apa pekerjaan anda saat ini?

a) Pelajar/Mahasiswa

b) Karyawan Swasta

c) PNS

d) Wiraswasta

Berilah tanda check list (√) pada kolom jawaban yang menurut anda paling sesuai.

No	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Design interior dan eksterior lokasi sangat menarik				
2	Tata letak kursi, meja dan rak display produk tersusun dengan rapi				
3	Rasa makanan dan minuman memiliki aroma khas				
4	Alunan musik/lagu yang diputar sangat sesuai				
5	Karyawan sangat ramah terhadap pelanggan				
6	Karyawan sangat cepat dalam melayani pelanggan				
7	Karyawan menanggapi keluhan pelanggan				
8	Produk dan harga yang ditawarkan sesuai dengan yang tertera				
9	Produk yang ditawarkan sangat bervariasi				
10	Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan yang baik				
11	Perusahaan memiliki reputasi yang baik				
12	Tersedianya fasilitas-fasilitas tambahan seperti TV, wifi dll				
13	Pelanggan merasakan budaya <i>western</i>				
14	Pelanggan merasa tergabung dalam suatu komunitas sosial tertentu				

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju
S : Setuju

TS : Tidak Setuju
SS : Sangat Setuju

No	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STP	TP	P	SP
15	Saya merasa puas dengan aneka makan dan minuman yang ditawarkan 7-eleven				
16	Saya merasa puas dengan rasa makanan dan minuman 7-eleven				
17	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh 7-eleven				
18	Saya merasa puas dengan sikap karyawan 7-eleven yang ramah dengan konsumen				
19	Saya merasa puas dengan informasi yang sesuai antara menu yang dipesan dengan <i>bill</i>				
20	Saya merasa puas dengan kemudahan dalam melakukan pembayaran baik tunai maupun non tunai				

Keterangan:

STP : Sangat Tidak Puas
P : Puas

TP : Tidak Puas
SP : Sangat Puas

No	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
21	Saya akan memberikan informasi (menceritakan) hal yang positif tentang 7-eleven kepada orang lain				
22	Saya akan memberikan rekomendasi pembelian di 7-eleven kepada orang lain				
23	Saya akan melakukan pembelian ulang kembali di 7-eleven				

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju
 S : Setuju

TS : Tidak Setuju
 SS : Sangat Setuju

